



CRRAE-UMOA

Caisse de Retraite par Répartition Avec Epargne
de l'Union Monétaire Ouest Africaine

CAHIER DES CHARGES

**POUR L'ACQUISITION ET LE
DEPLOIEMENT D'UN PROGIciel DE
GESTION INTEGRE (ERP) DES ACTIVITES
SUPPORT A LA CRRAE-UMOA**

Date limite de réception des offres : **Vendredi 24 avril 2026 à 12h 00mn**

Sommaire

1. OBJET	5
2. CONTEXTE ET PRESENTATION DU PROJET	5
2.1. Présentation de la CRRAE-UMOA.....	5
2.2. Contexte et objectifs du projet.....	6
3. SYNTHÈSE DES PROCESSUS METIERS COUVERTS PAR LE PROJET ERP	6
3.1. Gestion comptable.....	7
3.2. Gestion des placements.....	7
3.3. Gestion de la trésorerie et e-Caisse	7
3.4. Gestion budgétaire et comptabilité analytique.....	7
3.5. Gestion des achats et de la logistique.....	7
3.6. Gestion des stocks	7
3.7. Gestion des immobilisations.....	8
3.8. Gestion des espaces locatifs.....	8
3.9. Gestion des ressources humaines	8
3.10. Gestion électronique des documents (GED) et des archives.....	8
3.11. Gestion du courrier incluant un parapheur électronique.....	9
3.12. Gestion de la Relation Client.....	9
4. DESCRIPTION DES SYSTEMES ACTUELS DE GESTION DES ACTIVITES SUPPORT	10
5. EXIGENCES FONCTIONNELLES DE L'ERP	11
5.1. Gestion comptable.....	11
5.2. Gestion des placements.....	11
5.3. Gestion de la trésorerie et e-Caisse	12
5.4. Gestion budgétaire et comptabilité analytique.....	12
5.5. Gestion des achats et de la logistique.....	12
5.6. Gestion des stocks	13
5.7. Gestion des immobilisations.....	13
5.8. Gestion des espaces locatifs.....	13
5.9. Gestion des Ressources Humaines (SIRH).....	13
5.10. Gestion Electronique des Documents (GED) et des archives.....	14
5.11. Gestion du courrier incluant un parapheur électronique.....	14
5.12. Gestion de la Relation Client (CRM)	15

6. EXIGENCES TECHNIQUES DE L'ERP PROPOSE	17
7. AUTRES EXIGENCES DE L'ERP PROPOSE	19
8. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES	20
8.1. Mise en œuvre de la solution.....	20
8.2. Délai d'exécution	29
8.3. Livraison	30
8.4. Equipe du prestataire.....	30
8.5. Droits relatifs aux données et livrables du projet ERP.....	31
9. EXIGENCES FONCTIONNELLES DETAILLEES PAR MODULE DE L'ERP	31
9.1. Système de gestion des comptabilités (budgétaire, générale et analytique).....	32
9.2. Système de gestion des placements.....	35
9.3. Système de gestion de la trésorerie	36
9.4. Système de gestion de la caisse principale (e-Caisse) et des menues dépenses	37
9.5. Système de gestion des achats.....	38
9.6. Système de gestion des stocks	40
9.7. Système de gestion du patrimoine mobilier.....	42
9.8. Système de gestion du patrimoine immobilier/espaces locatifs.....	43
9.9. Système de gestion SIRH.....	45
9.10. Gestion électronique des documents (GED) et des archives.....	48
9.11. Gestion du courrier incluant un parapheur électronique.....	50
9.12. Système de Gestion de la relation client.....	52
10. CONSIDERATIONS GENERALES	52
10.1. Allotissement.....	52
10.2. Régime des prix	53
10.3. Délais et pénalités.....	53
10.4. Réception.....	54
10.5. Garantie.....	54
10.6. Critères d'évaluation des offres	54
10.7. Présentation des offres.....	55
10.8. Connaissance des conditions de travail	57
10.9. Dépôt des offres.....	57
10.10. Compléments d'information	57
11. ANNEXE	58

11.1. Cartographie fonctionnelle des processus	58
11.2. Description et analyse des processus « support »	58
11.2.1. Processus « Gestion de la comptabilité générale »	59
11.2.2. Processus « Gestion de la Comptabilité Analytique ».....	59
11.2.3. Processus « Gestion du budget ».....	61
11.2.4. Processus « Gestion des placements »	62
11.2.5. Processus « Gestion de la trésorerie »	62
11.2.6. Processus « Gestion des affaires administratives ».....	63
11.2.7. Processus « Gestion du patrimoine »	64
11.2.8. Processus « Gestion des espaces locatifs »	65
11.2.9. Processus « Gestion des ressources humaines »	66

I. OBJET

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions de soumission à l'appel d'offres relatif à la sélection d'une société spécialisée dans l'intégration de solutions progicielles de gestion, en vue de l'acquisition, l'implémentation et l'accompagnement au déploiement d'un Progiciel Intégré (ERP) destiné à la gestion des activités support de la Caisse de Retraite par Répartition Avec Epargne de l'Union Monétaire Ouest Africaine (CRRAE-UMOA).

A cet égard, cette solution devra permettre de moderniser, automatiser et optimiser les processus de gestion support, tout en assurant une meilleure traçabilité, une intégration fluide des données et un pilotage efficace des activités. Les différents domaines qui seront couverts par la solution sont les suivants :

- paie et ressources humaines ;
- finances (placements et trésorerie) et comptabilité (générale, analytique et budgétaire) ;
- achats, stocks et immobilisations ;
- gestion immobilière (salles de réunion, bureaux et appartements, patrimoine foncier et bâti) ;
- maintenance et suivi des équipements, des prestataires et de la logistique ;
- gestion électronique des documents (GED) qui intègre le courrier, le circuit de validation interne des documents (parapheur électronique), la signature électronique et les archives.

En option, la CRRAE-UMOA souhaite une solution qui propose la gestion de la relation client (CRM).

2. CONTEXTE ET PRESENTATION DU PROJET

2.1. Présentation de la CRRAE-UMOA

Créée le 1er juillet 1979, la Caisse de Retraite par Répartition avec Epargne de l'Union Monétaire Ouest Africaine (CRRAE-UMOA) est un organisme public sous régional de retraite, dont le Siège est établi à Abidjan, en République de Côte d'Ivoire.

Outre ses deux (02) Adhérents Fondateurs que sont la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) et la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD), la CRRAE-UMOA est ouverte aux banques, établissements financiers et sociétés d'assurance de l'UEMOA, ainsi qu'aux institutions financières multinationales africaines dont le siège est situé dans l'un des Etats membres de l'Union.

La CRRAE-UMOA gère deux régimes de retraite par répartition, à savoir, le Régime de Retraire par Répartition du Personnel Cadre (RRPC), le Régime de retraite Complémentaire du Personnel Non-Cadre (RCPNC), un Régime de retraite Volontaire par Capitalisation (RVC) et, pour le compte de la BCEAO, un régime de retraite spécial à prestations définies (MARR). Au titre de son action sociale, la Caisse a mis en place deux (2) Fonds Autonomes d'Assurance Maladie (FAAM-RRPC et FAAM-RCPNC) au profit des retraités et de leurs ayants droit.

Par ailleurs, la Caisse a mis en place un régime spécial, en faveur de son Personnel, dénommé Fonds du Personnel de la CRRAE-UMOA (FPC).

Les principales missions de la CRRAE-UMOA sont les suivantes :

- Assurer la pérennité et la viabilité des régimes en appliquant une gestion performante et transparente, garantissant l'équilibre financier ;
- Continuer à offrir aux assurés et aux adhérents les prestations et services les plus attractifs et compétitifs du marché de la retraite en Afrique ;
- Fournir aux assurés et aux adhérents, des prestations et services de premier niveau s'inscrivant dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité de service.

2.2. Contexte et objectifs du projet

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa stratégie 2025-2029, la CRRAE-UMOA a engagé un vaste chantier de modernisation de son système d'information, visant à renforcer l'efficacité opérationnelle, la qualité des services et la gouvernance interne. L'optimisation des fonctions support constitue un axe clé de cette transformation qui repose sur un nouveau système d'information (SI) fondé sur ces principes :

- Alignement stratégique et conformité internationale

Le SI sera conçu en parfaite cohérence avec les orientations stratégiques de la CRRAE-UMOA et s'appuiera sur les meilleures pratiques internationales telles que COBIT, TOGAF, ITIL et ISO 27001 pour assurer une gouvernance efficace et durable.

- Sécurité, résilience et traçabilité

Le futur SI intégrera des dispositifs de cybersécurité avancés : gestion des accès, chiffrement, journalisation, et plans de continuité (PCA/PRA), assurant ainsi la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.

- Performance, agilité et maîtrise des coûts

Le SI adoptera une architecture modulaire et évolutive, intégrant des solutions cloud, low-code/no-code ou des architectures évoluées pour accélérer les développements, rationaliser les investissements et optimiser le retour sur valeur.

- Expérience utilisateur et services digitaux

La conception sera centrée sur l'utilisateur avec des interfaces intuitives, accessibles sur tous types de terminaux, favorisant l'automatisation des processus, la dématérialisation des échanges et l'amélioration continue de la qualité de service.

- Valorisation des données

Une approche « data-driven » sera privilégiée avec la mise en place d'outils d'aide à la décision, de gouvernance des données, et de solutions analytiques permettant un pilotage plus fin de l'activité. Tous les composants du SI devront être parfaitement intégrés afin de faciliter les interfaçages, les échanges de données ainsi que leur analyse. Une information ne doit être saisie qu'une et une seule fois.

Ce présent projet vise à s'aligner sur ces principes du nouveau SI et permettre à la Caisse de se doter d'un progiciel de gestion intégrée (ERP) couvrant les principaux processus support dont les domaines ont été cités dans le paragraphe I.

L'objectif est de mettre en place une solution intégrée, sécurisée, évolutive et interopérable, permettant une meilleure automatisation des processus, une fiabilité accrue des données, un pilotage transversal des activités support et une meilleure synergie avec les autres composantes du système d'information de la CRRAE-UMOA.

La présente consultation vise ainsi à sélectionner une société spécialisée dans l'intégration de solutions ERP, chargée d'accompagner la CRRAE-UMOA dans l'acquisition, le paramétrage, la formation, la migration des données et le déploiement opérationnel de la solution, conformément aux besoins de la Caisse et aux bonnes pratiques du marché.

3. SYNTHÈSE DES PROCESSUS METIERS COUVERTS PAR LE PROJET ERP

Le projet d'acquisition et de mise en œuvre d'un progiciel de gestion intégrée (ERP) pour la CRRAE-UMOA vise à moderniser, automatiser et optimiser les processus de gestion des fonctions support de la Caisse. Il s'inscrit dans une logique d'amélioration de l'efficacité opérationnelle, de la transparence des opérations, et de la qualité du service interne.

Le progiciel devra couvrir, de manière intégrée et interopérable, les processus clés suivants :

3.1. Gestion comptable

- Tenue de la comptabilité générale conformément aux normes en vigueur.
- Production des états financiers de synthèse et rapports réglementaires.

3.2. Gestion des placements

- Gestion des placements : tenue de la comptabilité matière des titres, valorisation périodique des titres, calcul des cash-flows attendus (coupons, loyers, dividendes, échéances DAT), vérification et calcul des droits de garde, suivi des tombées d'échéance avec rappel automatisé, suivi des couvertures inter-régimes, analyse et extraction des données de placement.
- Evaluation des actifs mobiliers et immobiliers en portefeuille.
- Estimation de la valeur liquidative du portefeuille en temps réel.
- Calcul du rendement et du risque de chaque actif, chaque classe d'actif et du portefeuille dans son ensemble.

3.3. Gestion de la trésorerie et e-Caisse

- Gestion de la trésorerie : suivi de la trésorerie (encaissements/décaissements, rapprochements bancaires) et du budget de trésorerie.
- Traitement des avis d'opérations.

3.4. Gestion budgétaire et comptabilité analytique

- Suivi budgétaire : élaboration, exécution, suivi et contrôle des budgets.
- Tenue de la comptabilité analytique.

3.5. Gestion des achats et de la logistique

- Élaboration et suivi des demandes d'achats.
- Gestion des appels d'offres et consultations de prix, des commandes et des contrats fournisseurs.
- Réception des biens et services, contrôle qualité.
- Comptabilisation automatique de la réception des biens et services.
- Comptabilisation automatique de la réception des factures.
- Suivi du règlement des factures fournisseurs et des demandes d'exonération de TVA, suivi du recouvrement des taxes payées.

3.6. Gestion des stocks

- Gestion des articles, des fiches produits, codification des articles.
- Gestion des mouvements de stocks (entrée/sortie, emplacements, historique).
- Gestion des niveaux de stock (minimum, maximum, seuil d'alertes, disponible).
- Valorisation du stock.
- Gestion des inventaires et réapprovisionnements.

3.7. Gestion des immobilisations

- Enregistrement et suivi des biens mobiliers et immobiliers.
- Calcul et gestion des amortissements.
- Suivi des mouvements, cessions et mises au rebut.
- Gestion des inventaires physiques et codification des immobilisations.
- Comptabilisation des amortissements et des cessions.

3.8. Gestion des espaces locatifs

- Enregistrement et gestion des clients.
- Gestion des réservations de salles (clients externes) et des évènements.
- Gestion des différents types d'encaissements liés aux réservations.
- Gestion des plannings de réservation sur des périodes définies.
- Gestion des réservations de salles de réunions par les structures internes de la Caisse, génération des notifications, visualisation des plannings, édition des états d'occupation pour information au Personnel).

3.9. Gestion des ressources humaines

- Administration du personnel : dossiers agents, gestion des carrières et des affectations.
- Gestion de la paie : calcul, édition, déclaration et historisation.
- Gestion des documents administratifs (bulletin de salaire, attestation de travail, lettre de garantie etc.).
- Suivi des congés, absences et temps de travail.
- Gestion des prêts et avances au personnel.
- Évaluation de la performance et formation du personnel.
- Comptabilisation de la paie et autres dépenses du personnel.
- Portail web des services RH (documents administratifs, prêts et quotités, congés et absences, formations, évaluations post formations, billets des agents expatriés, courses en ville, allocations de scolarité, missions, espace documentaire RH, évaluations du personnel, sondages, FAQ, etc...).

3.10. Gestion électronique des documents (GED) et des archives

- Travail collaboratif, partage sécurisé de documents.
- Gestion de contenu et collaboration sur des workflows.
- Création automatique des dossiers des Adhérents, Participants, des retraités, des ayants droits dans la GED à la suite de l'immatriculation dans l'application métiers SIMEC.
- Mise à jour automatique dans la GED des dossiers et des données des Adhérents, Participants, Retraités et Ayants droit, suite aux modifications effectuées dans l'application métier SIMEC.
- Intégration et enregistrement des fichiers et des documents provenant de l'application métier (états de cotisations des adhérents, pièces justificatives) après validation et vérification de la conformité.
- Intégration et enregistrement des fichiers et des documents provenant des autres systèmes de l'ERP (CRM, Placements, Achat, stocks, immobilisations, etc...).
- Gestion de dossier unique par participant regroupant sous la même entité les informations concernant l'ensemble des régimes auxquels il est affilié.

- Gestion des documents (natures) et archives, tris, classements.
- Mise en place des règles de classement automatique des archives à produire.
- Mise en place des plans de classement par Service et/ou Direction.
- Extraction des métadonnées, consultations, recherches indexées.
- Production des statistiques, outils d'évaluation de l'utilisation de la solution par Structures et par agents.
- Dématérialisation des documents physiques et module de numérisation.
- Création, modification et consultation des données de référence pour le paramétrage des circuits d'approbation de l'archivage des informations.
- Mise en place des habilitations nécessaires pour sécuriser la consultation de certaines informations confidentielles archivées.
- Mise en place de Système d'archivage électronique (SAE).
- Mise en place d'un dispositif spécifique pour l'archivage physique (en lien avec l'archivage électronique).
- Intégration fluide avec les autres systèmes (application métiers ou modules SIMEC, CRM, RH, etc.).

3.11. Gestion du courrier incluant un parapheur électronique

- Gestion du courrier : enregistrement, classification, affectation, suivi, relances, alertes.
- Mise en place d'un parapheur électronique sécurisé permettant la signature numérique et la validation en ligne des documents.
- Automatisation des circuits d'approbation et de traitement via des workflows personnalisés et interconnectés avec les fonctions GED.
- Suivi en temps réel du traitement des courriers à travers des tableaux de bord, indicateurs et journaux d'activité.
- Sécurisation de l'accès aux documents sensibles, traçabilité des actions des utilisateurs
- Conformité aux règles de confidentialité.
- Réduction des délais de traitement et des échanges papiers, en facilitant la dématérialisation complète du processus courrier.

3.12. Gestion de la Relation Client

- Centralisation et mise à jour dynamique des données client pour une vision 360°.
- Gestion unifiée des interactions à travers plusieurs canaux (email, téléphone, portail, réseaux sociaux...).
- Automatisation et pilotage des campagnes marketing.
- Gestion rigoureuse des demandes, réclamations et litiges.
- Mesure continue de la satisfaction client et analyse des performances de service.
- Intégration fluide avec les systèmes métiers existants (adhésions, prestations, etc.).

Le progiciel ERP devra permettre une gestion fluide, sécurisée et traçable de ces différents processus, avec des interfaces conviviales, des tableaux de bord de pilotage, et une interconnexion efficace avec les autres briques du système d'information de la CRRAE-UMOA.

NB. : En annexe, une description détaillée des processus concernés est fournie pour approfondir la compréhension des besoins métiers et faciliter l'adéquation fonctionnelle des solutions proposées.

4. DESCRIPTION DES SYSTEMES ACTUELS DE GESTION DES ACTIVITES SUPPORT

A ce jour, la gestion des activités support de la CRRAE-UMOA repose sur un écosystème applicatif fragmenté, constitué de plusieurs solutions hétérogènes, dont certaines sont spécialisées, mais peu intégrées. Les principales solutions utilisées sont :

- **SAGE 100 Comptabilité** : pour la tenue de la comptabilité générale et analytique. La solution gère les écritures comptables, les rapprochements bancaires et l'édition des états financiers.
- **SAGE Paie & RH** : pour la gestion de la paie et certains volets RH. Traite les salaires, charges sociales et retenues fiscales.
- **JD Edwards (JDE)** : ERP utilisé principalement pour la gestion des achats (bons de commande), des stocks, des immobilisations, de la caisse principale, et du complexe immobilier. La prise en charge est incomplète ou non interfacée avec SAGE (export de fichiers textes codifiés contenant les écritures comptables).
- **Outils bureautiques (Excel, Word)** : largement utilisés pour les processus budgétaires, logistiques, de trésorerie, des placements et certains traitements RH manuels.
- **GED (SharePoint)** : pour l'archivage électronique des documents administratifs et financiers.
- **SMP (Système de Management de la Performance)** : application développée en interne pour la fixation des contrats d'objectifs et l'évaluation de la performance des membres du personnel.
- **Les processus budgétaires**, de trésorerie, de gestion des placements, de gestion des achats, de suivi budgétaire et de gestion RH sont encore largement dépendants d'Excel ou de traitements manuels.
- **MS SharePoint** : la gestion électronique des documents et des archives, la gestion des courriers ainsi que le partage documentaire sont pris en charge sur la plateforme.

Limites et défis du système actuel

Malgré la présence de solutions reconnues, le système actuel présente plusieurs **insuffisances majeures** :

- **Manque d'intégration** entre les solutions (pas d'interfaces automatisées entre SAGE, JD Edwards, SAGE Paie, SMP, etc.), générant des doublons, des ressaisies manuelles, et des erreurs potentielles.
- **Fonctionnalités limitées ou incomplètes** : JD Edwards ne couvre pas l'ensemble du processus achat ;
- **Absence de système budgétaire intégré** : le budget est géré sur Excel, sans lien avec la comptabilité ou les engagements.
- **Sous-utilisation de la GED** : le potentiel collaboratif et la centralisation des documents ne sont pas pleinement exploités.
- **Expérience utilisateur non optimale** : les interfaces sont jugées peu ergonomiques, et certains modules développés (ex. : gestion des salles) posent des problèmes d'exploitation.
- **Système RH non unifié** : les processus de carrière, de formation, de gestion des congés ou d'évaluation sont traités de manière isolée, sans solution SIRH intégrée.
- **Limites de l'outil Excel** : dans le cadre des activités de placement, les fichiers Excel associés deviennent de plus en plus volumineux, entraînant des lenteurs de traitement ainsi que des dysfonctionnements récurrents (bugs).

Le **futur progiciel ERP** devra donc unifier ces processus dans une plateforme unique, intégrée et évolutive, avec des modules budgétaires, comptables, de trésorerie, des placements, RH, achats, logistique, patrimoine et inventaire physique des biens, tout en garantissant l'interopérabilité avec les applications existantes ou à venir.

Il convient de noter que la CRRAE-UMOA dispose d'un logiciel de gestion des activités métiers dénommée LOGIMEC dont le remplacement par une nouvelle application nommée SIMEC est en cours de réalisation. LOGIMEC est actuellement interfacée avec l'application SAGE Comptabilité. Toutefois, de nouveaux besoins d'interfaçage ont été identifiés entre SIMEC et le futur ERP à implémenter. Les détails sont indiqués plus loin dans le document.

5. EXIGENCES FONCTIONNELLES DE L'ERP

L'ERP cible devra couvrir l'ensemble des processus de gestion des fonctions support de la CRRAE-UMOA, de manière centralisée, intégrée, automatisée et évolutive. Il comprendra au minimum les modules suivants, avec les fonctionnalités détaillées :

5.1. Gestion comptable

- Saisie, validation, lettrage automatique ou manuel des écritures.
- Structuration du plan de comptes et paramétrage des journaux comptables.
- Gestion multi-exercices, multi-sociétés, multidevises et génération des écritures de clôture.
- Production des états financiers de synthèse réglementaires (bilan, CR, annexes, etc.).
- Outils de recherche avancée, export, Reporting comptable.
- Intégration des écritures issues des autres modules (RH, achats, immobilisations, Gestion immobilière/locations des salles, Trésorerie, placements financiers et immobiliers).

5.2. Gestion des placements

- Acquisition, cession, fractionnement et valorisation des actions.
- Acquisition, cession, valorisation des différents types d'obligations.
- Acquisition, cession, valorisation des différents types de TCN.
- Calcul du rendement, la durée, convexité par types d'actifs.
- Calcul du rendement, de la durée de chaque poche d'actifs.
- Calcul du rendement, de la durée du portefeuille mobilier.
- Calcul du rendement du portefeuille d'actifs mobiliers et immobiliers.
- Historisation des données financières des entreprises cotées et non cotées.
- Suivi des performances : analyse de l'évolution de la valeur du portefeuille, du calcul de la rentabilité et de l'identification des actifs les plus performants.
- Valorisation des actifs : évaluation de la valeur actuelle des actifs.
- Valorisation du portefeuille : évaluation au coût amorti des actifs.
- Génération de rapports détaillés : génération de rapports financiers complets sur la performance des portefeuilles.
- Simulation et prévisions : possibilité de réaliser des simulations pour anticiper l'évolution des portefeuilles.
- Génération automatique des écritures comptables.
- Analyse du portefeuille d'actifs (expositions par pays, émetteurs, classes d'actifs, etc...).
- Suivi des tombées d'échéance.
- Suivi des couvertures inter régimes.
- Suivi comptabilité matière titre.
- Archivage des dossiers de placement.
- Génération d'indicateurs avancés de performance et de risque.

- Détection automatique des dépassements de limites (fourchettes d'allocation).
- Calcul du rendement de chaque actif immobilier.

5.3. Gestion de la trésorerie et e-Caisse

- Suivi des flux financiers et rapprochements bancaires automatisés.
- Situation journalière de trésorerie.
- Gestion des budgets de trésorerie, gestion des échéances, alertes de seuils.
- Encaissements/décaissements, traitement des ordres de paiement et génération automatique des écritures comptables y afférentes.
- Intégration avec les modules financiers pour les mises à jour comptables.
- Sécurisation par gestion des rôles et contrôle interne sur les mouvements de caisse.
- Génération automatique des écritures comptables.
- Gestion de la caisse de menues dépenses.

5.4. Gestion budgétaire et comptabilité analytique

- Élaboration et planification budgétaire multiversion, par entité, par nature programme et projet.
- Notification aux unités de gestion et centralisation des propositions.
- Consolidation des budgets (investissement/fonctionnement) avec options d'ajustement.
- Gestion des enveloppes, des engagements et des crédits en temps réel.
- Suivi de l'exécution et des écarts budgétaires en temps réel.
- Génération automatique des états de réalisation périodiques.
- Gestion de la comptabilité analytique pour le suivi des coûts par activité.
- Gestion des coûts par centre de responsabilité.
- Calculs des coûts suivant diverses méthodes.
- Tableaux de bord et Reporting.
- Intégration de la comptabilité analytique avec la comptabilité budgétaire.

5.5. Gestion des achats et de la logistique

- Référentiel fournisseurs et contrats.
- Expression des besoins, plans de passation de marchés, appels d'offres et consultations, commandes.
- Workflow d'approbation personnalisable des commandes et du règlement des factures selon seuils et rôles.
- Gestion des factures périodiques des prestations contractuelles ou récurrentes (non liées à des bons de commandes).
- Gestion des livraisons, non-conformités, litiges, et retours.
- Rapprochement automatique commande/réception/facture.
- Suivi des engagements (en lien avec le Budget)
- Génération des ordonnancements.
- Génération des ordres de paiement.
- Suivi des demandes d'exonérations de TVA et de remboursement.

- Génération automatique des écritures comptables (réception commandes, réception factures, émission des ordres de paiement).

5.6. Gestion des stocks

- Suivi des entrées/sorties, transferts inter-magasins, valorisation (FIFO, CMP).
- Alertes automatiques sur les niveaux de stock critiques.
- Réapprovisionnements automatiques.
- Inventaires physiques et rapprochements.
- Tableaux de bord en temps réel, suivi de consommation et rotation.
- Génération automatique des écritures comptables.

5.7. Gestion des immobilisations

- Acquisition, identification, localisation, enregistrement, affectation des biens.
- Suivi du cycle de vie (acquisition, maintenance, cession, rebut).
- Traçabilité complète des mouvements (stock, transfert, réparation).
- Gestion par RFID.
- Intégration avec la comptabilité analytique.
- Intégration avec la comptabilité générale pour les sorties du patrimoine.
- Inventaire physique et rapprochement.
- Calcul et gestion des amortissements, cession et mise au rebut.
- Génération des écritures comptables.

5.8. Gestion des espaces locatifs

- Edition de contrat et suivi des baux, facturation, échéanciers de paiement.
- Gestion des réservations d'espaces (génération des états mensuels de location et des encaissements, alerte délai de paiement), édition des contrats (fiche de réservation).
- Suivi des paiements (bureaux, appartements, salles), relances et lien avec la caisse principale et la comptabilité générale/comptabilité client et la caisse principale.
- Génération automatique des écritures comptables.

5.9. Gestion des Ressources Humaines (SIRH)

- Administration du personnel : gestion des dossiers, mouvements/parcours, contrats.
- Paie : intégration de la grille salariale, calcul des salaires, gratifications et autres primes exceptionnelles, cotisations, prêts, quotité, fiches de paie, états de variation mensuels)
- Génération automatique des ordres de paiements (selon le format de l'applicatif destinataire) pour l'exécution effective des paiements et dispatching sur les comptes des bénéficiaires.
- Génération automatique des écritures comptables de la paie.
- Génération automatique des états annuels de salaire (fiscal et social), selon les modèles validés.

- Congés & absences : demandes, calcul automatique des droits, suivi des absences.
- Formation : identification des besoins, planification, gestion des sessions, budget, évaluation à chaud et évaluation ROI (évaluation d'impact) à adapter au mode opératoire en vigueur à la Caisse.
- Évaluations & avancements : campagnes de fixation des objectifs et d'évaluation des performances, notification des avancements, édition de divers états (synthèse des évaluations, calcul de l'impact financier des avancements et prise en compte dans la paie, rapports et représentation graphique, etc.). Ce module devra être adapté au mode opératoire du Système de Management des Performances en vigueur, dont le guide sera mis à disposition.
- Gestion des carrières : GPEC, plan de succession.
- Recrutement : appels à candidatures, gestion des candidatures, tests et intégration.
- Gratification pour médaille du travail : enregistrement et calcul des années de carrière des précédents employeurs, barème de calcul selon l'ancienneté et la catégorie, génération des alertes
- Bilan social et divers états (effectifs, prêts, rémunérations, cotisations sociales, impôts, retenues, dépenses du personnel, etc.).
- Simulation des dépenses du personnel N+1.
- Tableaux de bord RH (suivi des effectifs, turn-over, absentéisme, recrutement, gestion des talents, formation et développement, performance et carrière, paie et masse salariale).
- Affectation analytique du personnel.
- Gestion des tickets de restaurant : catégorisation, subventions, achats des tickets.
- Portail web des services RH (documents administratifs, prêts et quotités, congés et absences, formations, évaluations post formations, billets des agents expatriés, courses en ville, allocations de scolarité, missions, espace documentaire RH, évaluations du personnel, sondages, achats de tickets de restaurant, diverses demandes du personnel, FAQ, etc...).

5.10. Gestion Electronique des Documents (GED) et des archives

- Acquisition et numérisation : numérisation/OCR, enregistrement, classement des documents.
- Importation de documents (numériques, emails, scans ou venant d'autres applications telles que le système SIMEC.
- Indexation et gestion des métadonnées.
- Recherche rapide, contrôle des versions.
- Gestion de la sécurité des accès.
- Gestion du cycle de vie et archivage (SAE), archivage sécurisé.
- Intégration et interopérabilité avec les autres modules.
- Tableaux de bord et pilotage.

5.11. Gestion du courrier incluant un parapheur électronique

- Gestion du courrier entrant : enregistrement, métadonnées.
- Gestion du Courrier Sortant : modèles préremplis, respect de la charte graphique, et envoi électronique, le cas échéant.
- Gestion du courrier interne.
- Traitement et traçabilité : numérisation des courriers entrants, indexation, et suivi des étapes (visa, signature) en temps réel avec horodatage.

- Circuit de signature (Parapheur) : validation hiérarchique, signature électronique (avec certificat), et gestion des délégations en cas d'absence.
- Gestion collaborative : annotation, ajout de commentaires, et modification en ligne des documents avant validation.
- Automatisation et alertes : notifications par e-mail et relances automatiques.
- Archivage et sécurité : archivage numérique, recherche multicritère, et sécurisation des données, déversement des courriers dans la GED.

5.12. Gestion de la Relation Client (CRM)

La solution CRM attendue devra couvrir de manière complète, intégrée et évolutive l'ensemble des besoins métiers identifiés par la CRRAE-UMOA en matière de gestion de la relation client, de la communication omnicanale, du marketing, du suivi des réclamations et de l'amélioration continue de la satisfaction des affiliés.

La mise en place de la solution CRM sera conduite selon une approche progressive en deux (02) phases distinctes et différées dans le temps. La première phase portera sur l'implémentation des fonctionnalités essentielles, notamment la centralisation et le traitement des réclamations ainsi que des différentes demandes des usagers, afin d'assurer une meilleure traçabilité et un suivi structuré des interactions. La seconde phase interviendra après le déploiement de l'application métier SIMEC et permettra d'étendre les fonctionnalités du CRM, en intégrant les flux et données issus du nouveau système. Cette démarche progressive vise à assurer, à terme, une gestion 360° du client, en consolidant l'ensemble des informations et des interactions au sein d'une plateforme unique, cohérente et intégrée.

Elle devra être structurée autour de **modules fonctionnels interconnectés**, offrant une expérience fluide pour les utilisateurs internes et une meilleure qualité de service pour les adhérents, retraités, participants et partenaires de la Caisse.

Les exigences fonctionnelles sont regroupées autour des modules suivants :

- **Gestion de la base client et vision 360°**
 - Centralisation des informations clients dans une fiche unique ;
 - Historique complet des interactions (téléphone, email, courrier, visites, réclamations) ;
 - Classification des clients (adhérents, participants, retraités, partenaires, prospects) ;
 - Gestion des préférences de communication (canaux, consentements, Réglementation des données à caractère personnel...) ;
 - Mise à jour dynamique des données clients.
- **Gestion des campagnes et activités marketing**
 - Planification et exécution des campagnes multicanales (email, SMS, courrier, réseaux sociaux) ;
 - Segmentation avancée des clients selon des critères combinés ;
 - Automatisation des campagnes et des envois de masse ;
 - Suivi des résultats (taux d'ouverture, conversions, ROI) ;
 - Organisation d'événements, webinaires, sessions d'information.
- **Communication multicanale et interaction client**
 - Intégration avec les canaux de communication : email, SMS, WhatsApp, Chatbot, réseaux sociaux ;

- Centralisation des interactions et notifications personnalisées ;
 - Portail client sécurisé avec accès aux documents et services ;
 - Relances automatisées pour cotisations ou actions en attente.
- **Gestion des demandes, réclamations et fidélisation**
 - Enregistrement et suivi des demandes via plusieurs canaux ;
 - Assignation automatique aux services concernés avec suivi en temps réel ;
 - Workflow de traitement des réclamations, alertes et rappels ;
 - Réponses automatisées via des modèles ou Chatbot ;
 - Tableau de bord pour le suivi des demandes et du traitement.
- **Segmentation et ciblage client**
 - Segmentations multicritères : âge, situation, statut, historique d'interaction, zone géographique, etc. ;
 - Création de groupes cibles pour campagnes personnalisées ;
 - Outils de ciblage dynamique selon les comportements ou préférences ;
 - Tableaux de bord analytiques pour pilotage du ciblage.
- **Suivi de la satisfaction client**
 - Création et envoi de formulaires de satisfaction en ligne ;
 - Sondages automatisés post-interaction ou sur échantillons ciblés ;
 - Baromètres de satisfaction, indicateurs de qualité perçue ;
 - Suivi de la qualité de service par activité ou par agent.
- **Consolidation, reporting et tableaux de bord**
 - Agrégation des données pour reporting multi-niveaux ;
 - Tableaux de bord personnalisables avec indicateurs clés de performance (KPI) ;
 - Visualisation des tendances et des performances globales ;
 - Exportation des rapports vers les outils de décision de la CRRAE-UMOA.
- **Sécurité, droits d'accès et interopérabilité**
 - Gestion des rôles, droits et niveaux d'accès utilisateurs ;
 - Traçabilité complète des actions sur la base client ;
 - Interconnexion avec les systèmes métiers existants : adhésions, prestations, comptabilité, GED, BI, etc. ;
 - Ouverture via API pour intégration avec d'autres briques SI.

La solution proposée devra permettre une **modularité d'activation**, afin de faciliter un déploiement progressif en fonction des priorités de la CRRAE-UMOA, tout en assurant **l'homogénéité des données, la cohérence des processus, et la réutilisation des informations client entre modules.**

L'ensemble des modules devra être **nativement interconnecté**, intégrer des **workflows de validation**, un système de **gestion des profils et des droits d'accès**, et permettre une **traçabilité complète** des opérations. Il devra également s'interfacer avec les autres briques SI existantes : **SIMEC, BI**.

6. EXIGENCES TECHNIQUES DE L'ERP PROPOSE

Le progiciel ERP proposé devra répondre à un ensemble d'exigences techniques garantissant sa robustesse, sa pérennité, sa sécurité, sa performance et son interopérabilité avec les systèmes existants et à venir de la CRRAE-UMOA. Il est attendu que la solution proposée soit conforme aux normes internationales en matière d'architecture logicielle, de sécurité, de performance et d'ergonomie.

La solution ERP proposée pourra être de type **propriétaire** ou **open source**, à condition qu'elle soit **pérenne, maintenable et supportée** dans la durée. Elle devra être **hébergée au sein du Data Center de la CRRAE-UMOA**, en mode On-Premise ou Cloud privé interne, selon les options techniques retenues.

▪ Architecture et technologie

- ✓ Solution modulaire, intégrée et évolutive.
- ✓ Architecture Web (client léger), n-tiers ou micro-services, avec accès multi-supports (ordinateurs, tablettes).
- ✓ Compatible avec les environnements technologiques existants de la CRRAE-UMOA.
- ✓ Basée sur des technologies éprouvées, maintenues et supportées à long terme par l'éditeur ou la communauté.
- ✓ Technologies pérennes, standards et documentées (langages, Frameworks, bases de données).
- ✓ Langages, bases de données et Frameworks ouverts ou largement utilisés (ex. : PostgreSQL, SQL Server, Java, .NET, Python...). Les bases de données libres (sans coût de licence) seront prioritaires.

▪ Interopérabilité et intégration

- ✓ API standardisées (REST, SOAP, JSON, XML...) pour interfacer avec les autres systèmes (SIMEC).
- ✓ Intégration des flux avec les modules internes (RH, budget, trésorerie, placements, finance, achats, stock, GED, etc.).
- ✓ Import/export de données dans des formats standards pour faciliter la migration et le reporting.
- ✓ Déversement automatisé des écritures comptables provenant des applications externes (SIMEC pour exemple).
- ✓ Connecteurs prêts à l'emploi ou personnalisables pour les applications tierces utilisées par la CRRAE-UMOA.
- ✓ L'ERP devra disposer d'une architecture ouverte, évolutive et sécurisée, facilitant son intégration avec :
 - Le système d'information de gestion des métiers (SIMEC).
 - Les solutions de business intelligence (BI), de l'intranet, ainsi que tout autre système en place.
- ✓ Il devra proposer des mécanismes standards d'exposition et de consommation d'API pour garantir la fluidité des échanges avec des partenaires internes et externes.
- ✓ Cette interopérabilité visera à accompagner l'évolution des services et à faciliter l'intégration de nouveaux acteurs à terme.

- **Sécurité**
 - ✓ Gestion des profils, rôles et permissions selon le principe du moindre privilège.
 - ✓ Journalisation des accès, traçabilité complète des opérations sensibles, et des modifications effectuées sur les données.
 - ✓ Authentification forte (avec options d'authentification unique - SSO).
 - ✓ Chiffrement des données en transit et au repos (TLS, AES...).
 - ✓ Conformité aux normes ISO 27001, ISO 22301, et aux bonnes pratiques OWASP.
 - ✓ Gestion des consentements et respect de la réglementation sur la protection des données (ex. RGPD ou texte équivalent applicable dans l'espace UEMOA).

- **Performance et scalabilité**
 - ✓ Réponse rapide aux requêtes critiques (objectif ≤ 3 secondes).
 - ✓ Capacité à supporter des charges croissantes sans perte de performance.
 - ✓ Architecture évolutive permettant la montée en charge ou le découpage modulaire.
 - ✓ Disponibilité continue du service (si SaaS) ou haute disponibilité (si On-premise).

- **Accessibilité et ergonomie**
 - ✓ Interface utilisateur moderne, responsive, multilingue (français au minimum).
 - ✓ Compatibilité avec les principaux navigateurs web.
 - ✓ Respect des standards d'accessibilité (WAI/WCAG) pour une prise en main optimisée.
 - ✓ Disponibilité en langue française, avec une navigation claire et des menus adaptés aux utilisateurs métier.
 - ✓ Personnalisation des écrans, champs, filtres, tableaux de bord selon les profils utilisateurs.

- **Maintenance, supervision et évolutivité**
 - ✓ Facilité de paramétrage et d'adaptation aux évolutions organisationnelles.
 - ✓ Intégration d'outils de supervision (logs, alertes, analyse de performance).
 - ✓ Outils de sauvegarde, restauration et PRA intégrés.
 - ✓ Documentation complète (technique, fonctionnelle, utilisateur).
 - ✓ Interface d'administration accessible pour les équipes internes (gestion des utilisateurs, paramétrages, règles de gestion, campagnes, etc.).
 - ✓ Outils de supervision intégrés (logs, alertes, suivi des performances).
 - ✓ Capacité de mise à jour sans interruption de service.
 - ✓ Documentation technique et fonctionnelle exhaustive et mise à jour.

- **Conformité réglementaire et urbanistique**
 - ✓ Alignement avec les normes comptables, fiscales, RH et sociales applicables dans l'espace UEMOA.
 - ✓ Respect des orientations du Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) de la CRRAE-UMOA.
 - ✓ Conformité aux exigences de sécurité et de gouvernance internes de la Caisse.

7. AUTRES EXIGENCES DE L'ERP PROPOSE

Outre les exigences fonctionnelles et techniques décrites précédemment, le progiciel ERP devra également répondre aux conditions ci-après afin d'assurer une intégration cohérente dans l'écosystème numérique de la CRRAE-UMOA et de garantir sa pérennité d'exploitation :

▪ Hébergement et administration

- ✓ L'ERP devra être hébergé dans le Data Center de la CRRAE-UMOA, sur les infrastructures propres de l'institution.
- ✓ Cette approche vise à garantir la sécurité, la maîtrise des performances, la disponibilité et la continuité du service.
- ✓ Le prestataire devra accompagner la CRRAE-UMOA dans la mise en œuvre technique, la documentation et la formation des administrateurs internes à l'administration du système.

▪ Catégories d'utilisateurs et dimensionnement initial

Le prestataire devra proposer une solution adaptée au **nombre et au profil des utilisateurs** à la CRRAE-UMOA, avec une montée en charge possible. À titre de référence, les prévisions sont :

- ✓ **Utilisateurs finaux** : environ **20 agents** utiliseront le **module de gestion comptable**, **5 utilisateurs pour la partie analytique et budgétaire**, **5 utilisateurs pour la partie Financière/Placements**, **5 utilisateurs pour la partie SIRH**, **10 utilisateurs** pour la partie **trésorerie et e-caisse**, **10 utilisateurs** pour la partie **immobilière/espaces locatifs** et **10 utilisateurs** pour la **gestion des achats, des immobilisations et logistique**, **100 utilisateurs** pour la **GED**, **100 utilisateurs** pour la **gestion du parapheur électronique** et **20 utilisateurs** pour le **CRM**. L'estimation du nombre total d'utilisateurs devra tenir compte de ce découpage par module ou composant de l'ERP.
- ✓ **Utilisateurs du portail web des services RH** : environ 100 agents. En complément des cinq (05) utilisateurs opérationnels du module SIRH, il est prévu la mise à disposition de services RH en ligne accessibles à l'ensemble des agents via un portail dédié. Ces services (consultation des bulletins, demandes de congés, attestations, mise à jour des informations personnelles, etc.) concerneront un nombre d'utilisateurs significativement plus élevé, correspondant à l'ensemble du personnel de la Caisse. Ainsi, le dimensionnement de la solution devra prendre en compte non seulement les cinq (05) utilisateurs métiers du module, mais également l'ensemble des utilisateurs finaux des services RH en ligne. Une tarification par pallier pourra être envisagée pour déterminer le nombre de licences nécessaires.
- ✓ **Administrateurs système** : **2 à 3 personnes** assureront la gestion technique de la solution (droits, base de données, supervision).
- ✓ **Gestionnaires de processus transverses** : **2 à 3 personnes** dédiées à la supervision des processus métiers automatisés, au paramétrage, et à l'optimisation continue du fonctionnement des modules.

Le système devra permettre une **gestion souple des profils, des droits d'accès, et des rôles**, ainsi qu'un **accompagnement à la montée en compétences** de ces différentes catégories d'utilisateurs via des sessions de formation et de transfert de compétences.

8. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

8.1. Mise en œuvre de la solution

La présente section décrit la démarche attendue pour la mise en œuvre du progiciel ERP destiné à la gestion des fonctions support de la CRRAE-UMOA, ainsi que les principales prestations à assurer dans le cadre de la mission. Le soumissionnaire devra proposer une méthodologie détaillée de mise en œuvre, cohérente avec les exigences fonctionnelles et techniques exposées dans les articles précédents, tout en respectant les phases structurantes décrites ci-dessous.

La démarche proposée devra couvrir l'ensemble du cycle de vie du projet d'intégration ERP, depuis le cadrage initial jusqu'à la mise en production, en passant par l'analyse approfondie des besoins, le paramétrage, la reprise des données, les tests, la formation des utilisateurs, et l'accompagnement au changement.

Bien que la nature du projet repose sur l'intégration d'une solution existante (propriétaire ou open source), et non sur un développement spécifique, le prestataire pourra adapter la granularité des phases selon la technologie retenue (SaaS, On-Premise, ERP modulaire, etc.), tout en garantissant la couverture complète des prestations attendues.

Le soumissionnaire pourra proposer, de manière justifiée, des prestations complémentaires qu'il jugera pertinentes pour le succès du projet, à condition de satisfaire à minima aux prestations développées ci-après.

8.1.1. Phase de cadrage et de lancement du projet

Dans cette phase, la CRRAE-UMOA et le prestataire sélectionné établissent un cadre clair, partagé et structuré pour la mise en œuvre du progiciel ERP. Il s'agit de formaliser les objectifs, d'identifier les contraintes, de définir les rôles et responsabilités, d'élaborer un calendrier détaillé, et de poser les fondations techniques, fonctionnelles et organisationnelles du projet. Cette phase est essentielle pour garantir une compréhension mutuelle des attentes, limiter les risques et aligner les actions sur une vision commune.

- (i) Les objectifs détaillés de la phase de cadrage sont :
- ✓ **Comprendre les besoins et les attentes** : analyser les processus actuels de gestion des fonctions support (RH, finances, achats, stocks, patrimoine, CRM...).
 - ✓ **Analyser les besoins métiers et fonctionnels** : comprendre les attentes des directions concernées (relation client, service adhérent, marketing, etc.) et identifier les processus à intégrer dans le CRM.
 - ✓ **Définir et formaliser la vision cible du CRM ainsi que son périmètre fonctionnel et son intégration au SI** : préciser les modules à déployer (gestion des adhérents, réclamations, campagnes, satisfaction, communication multicanale, etc.), cartographier les processus impactés et l'architecture fonctionnelle cible, tout en identifiant les flux d'échange avec les systèmes existants ou qui seront implémentés au sein de la CRRAE-UMOA (SIMEC, GED, BI, etc.) et les données à synchroniser afin d'assurer une intégration fluide et cohérente au système d'information global.
 - ✓ **Définir les objectifs du projet ERP** : formaliser les résultats attendus (fonctionnels, techniques et organisationnels), les livrables clés, les indicateurs de succès, les contraintes opérationnelles, les jalons et les délais.
 - ✓ **Clarifier les rôles et responsabilités** : établir la gouvernance du projet, préciser les contributions respectives de la CRRAE-UMOA et du prestataire, désigner les interlocuteurs clés et les référents fonctionnels et techniques.
 - ✓ **Analyser les risques et les contraintes** : identifier les risques liés à l'organisation, aux technologies, aux données, ou aux utilisateurs, et proposer un plan d'atténuation. Inclure

également l'analyse des contraintes techniques (interopérabilité, hébergement sur le Data Center, exigences de sécurité...).

- ✓ **Préciser les exigences non fonctionnelles** : clarifier les attentes en termes de sécurité, disponibilité, accessibilité, performances, traçabilité et administration.
 - ✓ **Établir une vision commune du projet** : s'assurer que toutes les parties partagent les mêmes objectifs, principes, attentes et engagements pour garantir la réussite du projet.
 - ✓ **Obtenir l'approbation des parties prenantes** : valider formellement le périmètre, la démarche, le planning et les engagements de chaque partie afin de lancer les phases opérationnelles du projet ERP.
- (ii) Les livrables de la phase de cadrage sont :
- ✓ **Document de cadrage du projet ERP** : synthèse des objectifs, du périmètre, des besoins, des contraintes et des engagements. Ce document constitue la référence de départ du projet.
 - ✓ **Matrice des responsabilités (RACI)** : tableau définissant les responsabilités des acteurs par activité et jalon (responsable, approbateur, consulté, informé).
 - ✓ **Plan de travail et calendrier prévisionnel** : séquençage des activités du projet, avec jalons de validation, dates de livraison, dépendances et chemins critiques.
 - ✓ **Analyse des risques** : identification des risques majeurs et des mesures préventives ou correctives proposées.
 - ✓ **Analyse des contraintes** : contraintes réglementaires, techniques, budgétaires ou organisationnelles identifiées et mesures d'adaptation proposées.
 - ✓ **Approbation formelle du cadrage** : validation conjointe du document de cadrage, du plan de travail et du calendrier par les instances décisionnelles de la CRRAE-UMOA, conditionnant le démarrage effectif du projet.
 - ✓ **Cartographie des processus et des interactions** : représentation graphique des processus métier intégrés dans le CRM, avec identification des points de contact et des utilisateurs impliqués.

8.1.2. Phase d'analyse et de spécifications détaillées

Cette phase consiste à analyser de manière approfondie les besoins métiers, les processus existants et les attentes fonctionnelles de la CRRAE-UMOA afin de spécifier précisément les fonctionnalités attendues de l'ERP. Elle permet également d'identifier les écarts entre l'existant et la cible, de structurer les données à migrer et de définir les règles de gestion applicables. Cette étape est cruciale pour garantir l'adéquation de la solution ERP avec les réalités opérationnelles de la Caisse.

- (i) Les objectifs détaillés de la phase d'analyse sont :
- ✓ **Documenter les processus métiers existants et cibles** : identifier les processus opérationnels actuels des fonctions support (RH, trésorerie, placements, budget, comptabilité, achats, logistique et maintenance, patrimoine, GED, Parapheur électronique – BO Digital, CRM), analyser leur efficacité et décrire les processus cibles à mettre en œuvre dans l'ERP.
 - ✓ **Identifier les écarts (Gap Analysis)** : comparer les fonctionnalités natives de la solution ERP proposée avec les besoins spécifiques de la CRRAE-UMOA afin d'identifier les écarts à combler par paramétrage, développement spécifique ou adaptation organisationnelle.
 - ✓ **Définir les spécifications fonctionnelles détaillées** : rédiger, pour chaque module, un cahier de spécifications décrivant les règles de gestion, les flux d'information, les circuits de validation, les indicateurs clés, les formats d'impression attendus et les interactions avec les autres systèmes.
 - ✓ **Décrire les besoins en données et structurer le plan de migration** : établir les règles de structuration, de nettoyage et de transformation des données provenant des systèmes existants (SAGE, JD Edwards, Excel, GED, Courrier, etc.) vers l'ERP cible.

- ✓ **Spécifier les besoins en interopérabilité** : préciser les flux à échanger avec les autres systèmes internes (SIMEC, GED, BI, CRM, BO Digital...) et les partenaires externes, ainsi que les exigences en matière d'API, de web services ou d'exportation.
 - ✓ **Confirmer les exigences non fonctionnelles** : préciser les contraintes de performance, sécurité, accessibilité, ergonomie, volumétrie, disponibilité, etc., attendues pour le bon fonctionnement du système.
 - ✓ **Obtenir la validation des spécifications** : s'assurer que les utilisateurs finaux, les directions concernées et les instances de gouvernance du projet valident formellement les spécifications fonctionnelles détaillées et le plan de migration des données avant d'engager le paramétrage de l'ERP.
- (ii) Les livrables de la phase d'analyse sont :
- ✓ **Cahiers des spécifications fonctionnelles détaillées par module** : description exhaustive des fonctionnalités attendues, des règles de gestion, des données manipulées et des interfaces prévues.
 - ✓ **Cartographie des processus métiers existants et cibles** : représentation graphique et descriptive des processus à automatiser ou à optimiser dans l'ERP.
 - ✓ **Rapport de gap analysis** : synthèse des écarts fonctionnels entre les besoins métiers et les fonctionnalités standards de l'ERP, avec recommandations sur les moyens de couverture.
 - ✓ **Plan de migration des données** : recensement des données à reprendre, identification des sources, des formats, des règles de transformation, et modalités de migration.
 - ✓ **Dossier d'architecture fonctionnelle et technique cible** : vision consolidée des flux inter-modules, des interactions avec les systèmes tiers, des règles de sécurité et des contraintes techniques majeures.
 - ✓ **Procès-verbal de validation des spécifications** : document officiel signé par les parties prenantes, validant le contenu des spécifications et autorisant le lancement de la phase suivante (paramétrage).

8.1.3. Phase de paramétrage, personnalisation et développement spécifique

Cette phase vise à configurer le progiciel ERP en fonction des spécifications validées lors de la phase précédente. Elle comprend le paramétrage standard du système, la personnalisation des fonctionnalités spécifiques à la CRRAE-UMOA et, si nécessaire, la réalisation de développements complémentaires (interfaces, éditions, automatisations). L'objectif est de disposer d'un environnement ERP opérationnel, adapté aux processus métiers et conforme aux exigences techniques et fonctionnelles.

- (i) Les objectifs détaillés de la phase de paramétrage sont :
- ✓ **Configurer les modules standards de l'ERP** : paramétrer les fonctionnalités de base de chaque module (comptabilité, RH, achats, stock, patrimoine, GED, CRM, parapheur électronique...) selon les règles de gestion propres à la CRRAE-UMOA, définies dans les spécifications fonctionnelles.
 - ✓ **Mettre en place les profils utilisateurs et les droits d'accès** : structurer l'organisation des rôles, des autorisations d'accès, des niveaux de validation, en garantissant la sécurité et la traçabilité des opérations.
 - ✓ **Personnaliser les écrans, menus, tableaux de bord et états de sortie** : adapter l'interface utilisateur aux habitudes de travail, et générer les états demandés par les directions métier et les instances de pilotage.
 - ✓ **Développer les fonctionnalités spécifiques, si nécessaires** : réaliser les compléments aux fonctionnalités standard non couvertes nativement par l'ERP (ex : traitement particulier des baux immobiliers, calculs spécifiques RH, reporting institutionnel, etc.).
 - ✓ **Implémenter les interfaces avec les systèmes tiers** : développer ou configurer les

connecteurs nécessaires pour assurer l'échange de données avec le SIMEC, la BI, ou d'autres outils en place.

- ✓ **Préparer les environnements de test et de formation** : dupliquer un environnement technique stable destiné à accueillir les premiers jeux de tests, ainsi qu'un environnement de formation conforme à la configuration cible.
 - ✓ **Vérifier la conformité avec les exigences non fonctionnelles** : s'assurer que les performances, la sécurité, l'ergonomie et les contraintes techniques sont respectées à ce stade de configuration.
 - ✓ **Mettre en œuvre les interfaces d'intégration** : développer ou configurer les connecteurs permettant l'échange de données avec les autres briques du système d'information (SIMEC, BI, etc.).
- (ii) Les livrables de la phase de paramétrage sont :
- ✓ **Paramétrage complet des modules ERP** : configurations appliquées dans chaque domaine fonctionnel, validées et documentées.
 - ✓ **Catalogue des profils et droits d'accès** : matrice des rôles utilisateurs, avec niveaux d'accès, périmètres fonctionnels et responsabilités associées.
 - ✓ **Liste des personnalisations réalisées** : description des adaptations sur mesure de l'ERP (écrans, états, menus, règles métiers) par rapport à la solution standard.
 - ✓ **Développements spécifiques livrés** : codes sources, documentation technique, spécifications techniques et fonctionnelles, cas de test et résultats.
 - ✓ **Interfaces inter-systèmes opérationnelles** : connecteurs ou API mis en place avec documentation d'intégration.
 - ✓ **Interfaces inter-systèmes opérationnelles** : documentation technique et fonctionnelle des échanges automatisés mis en œuvre (flux, formats, protocoles, fréquences).
 - ✓ **Environnements de test et de formation prêts à l'usage** : instance ERP répliquant la configuration cible, destinée à l'exécution des tests et à l'initiation des utilisateurs.
 - ✓ **Procès-verbal de validation du paramétrage** : document de validation conjointe du paramétrage par la CRRAE-UMOA et le prestataire, autorisant le démarrage des tests fonctionnels.
 - ✓ **Dossier de paramétrage fonctionnel** : document décrivant de manière exhaustive les configurations réalisées sur chaque module du CRM.

8.1.4. Phase d'intégration technique et interopérabilité

Cette phase consiste à intégrer l'ERP dans l'environnement technique de la CRRAE-UMOA et à assurer son interconnexion avec les systèmes d'information existants. L'objectif est de garantir un fonctionnement harmonieux de l'ERP dans le SI global de la Caisse, avec des échanges automatisés, sécurisés et fiables entre les différentes plateformes. La réussite de cette phase conditionne la cohérence des données et la fluidité des processus transverses.

- (i) Les objectifs détaillés de la phase d'intégration sont :
- ✓ **Installer la solution ERP dans l'infrastructure cible** : déployer techniquement la solution sur les serveurs du Data Center de la CRRAE-UMOA ou dans l'environnement prévu (On-Premise ou Cloud privé), en respectant les exigences de sécurité, de performance et de disponibilité.
 - ✓ **Assurer la conformité technique avec l'environnement existant** : vérifier la compatibilité de la solution avec les composants techniques de la CRRAE-UMOA (systèmes d'exploitation, bases de données, serveurs, annuaires, équipements réseau, etc.).
 - ✓ **Mettre en œuvre les interfaces d'échange de données** : intégrer les flux entre l'ERP et

les autres systèmes (SIMEC, GED, BI, etc.) via des APIs, web services ou connecteurs spécifiques, selon les spécifications techniques définies.

- ✓ **Assurer la gestion des référentiels communs** : organiser la cohérence et la synchronisation des données de base partagées entre l'ERP et les autres systèmes (tiers, structures, plans de comptes, etc.).
- ✓ **Garantir la sécurité des flux inter-systèmes** : mettre en place des protocoles d'authentification, de chiffrement et de traçabilité des échanges pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.
- ✓ **Réaliser des tests d'intégration** : valider techniquement le bon fonctionnement des interfaces, la synchronisation des données et la continuité des processus inter-applicatifs.

(ii) Les livrables de la phase d'intégration sont :

- ✓ **Dossier d'installation technique** : documentation complète de l'installation de la solution ERP dans l'environnement cible (serveurs, bases, paramètres, sécurité).
- ✓ **Rapport de conformité de l'architecture** : analyse de compatibilité de la solution ERP avec l'infrastructure de la CRRAE-UMOA et conformité aux normes de sécurité et de performance.
- ✓ **Documentation des interfaces réalisées** : description technique des échanges inter-applicatifs mis en œuvre, incluant les flux, formats, protocoles, fréquences et mécanismes de contrôle.
- ✓ **Catalogue des référentiels synchronisés** : liste des données de base partagées et des règles de synchronisation entre l'ERP et les autres systèmes.
- ✓ **Rapport de tests d'intégration** : plan de test, cas de test, résultats obtenus et validation des échanges entre systèmes.
- ✓ **Procès-verbal de validation de l'intégration technique** : approbation conjointe de la CRRAE-UMOA et du prestataire sur la réussite de l'intégration technique et la qualité des interfaces.

8.1.5. Phase de reprise des données

Cette phase a pour objectif de garantir la migration sécurisée, complète et fiable des données historiques depuis les systèmes existants vers le nouvel ERP. Elle implique une analyse approfondie des sources de données, leur extraction, leur nettoyage, leur transformation, et leur chargement dans la base du progiciel cible. Une attention particulière est accordée à la qualité, la traçabilité et la validation des données transférées, qui constituent le socle de la future exploitation du système.

(i) Les objectifs détaillés de la phase de reprise des données sont :

- ✓ **Identifier les sources de données à migrer** : recenser les systèmes concernés par la reprise de données (SAGE Comptabilité, SAGE Paie, JD Edwards, GED, Courriers, fichiers Excel...), ainsi que les périmètres fonctionnels à couvrir (comptabilité, RH, immobilisations, fournisseurs, etc.).
- ✓ **Définir les règles de reprise** : déterminer les données à migrer (actives, historiques), les champs obligatoires, les niveaux de détail requis, les filtres temporels ou organisationnels, les codifications à harmoniser, etc.
- ✓ **Nettoyer et structurer les données** : effectuer les opérations de vérification, de correction, d'enrichissement ou de mise en conformité des données issues des anciens systèmes, en lien avec les référents métiers.
- ✓ **Transformer les données** : adapter les formats, les structures et les codifications pour les rendre compatibles avec le modèle de données de l'ERP cible.
- ✓ **Charger les données dans le système ERP** : exécuter les scripts ou les processus de chargement dans un environnement de test sécurisé, en respectant les règles de qualité et de

traçabilité.

- ✓ **Valider les données migrées** : contrôler l'exhaustivité, la fiabilité et la conformité des données chargées, en réalisant des contrôles croisés et en obtenant l'approbation des utilisateurs métiers.
 - ✓ **Documenter le processus de reprise** : tracer les opérations réalisées, les décisions prises, les écarts constatés, les traitements appliqués, et constituer un dossier complet de migration.
- (ii) Les livrables de la phase de reprise des données sont :
- ✓ **Plan de reprise des données** : description des périmètres à migrer, des sources, des étapes techniques, des responsabilités et du planning associé.
 - ✓ **Cartographie des données à migrer** : tableau détaillant les types de données, leur origine, leur destination dans l'ERP, les règles de transformation et les volumes concernés.
 - ✓ **Rapports de nettoyage et de transformation** : synthèse des anomalies corrigées, des doublons supprimés, des champs enrichis ou convertis, avec justification.
 - ✓ **Fichiers ou scripts de chargement** : ensemble des outils et fichiers utilisés pour insérer les données dans la base du progiciel.
 - ✓ **Rapport de validation des données migrées** : vérification des données par domaine fonctionnel, résultats des tests, écarts constatés, actions correctrices et validation finale.
 - ✓ **Procès-verbal de validation de la reprise** : signature officielle attestant de la qualité et de l'acceptation des données chargées dans l'environnement de recette.

8.1.6. Phase de tests fonctionnels et validation

Cette phase vise à vérifier que la solution ERP mise en place répond de manière conforme aux spécifications fonctionnelles et techniques définies, à travers des scénarios de test représentatifs des usages réels. Elle permet de valider le bon fonctionnement des modules, la cohérence des données, l'ergonomie des interfaces, la robustesse des flux inter-applicatifs et la capacité de la solution à répondre aux besoins métiers de la CRRAE-UMOA.

- (i) Les objectifs détaillés de la phase de tests sont :
- ✓ **Élaborer les plans de tests** : construire des plans de tests couvrant l'ensemble des modules ERP, en définissant pour chaque domaine les scénarios métiers, les cas de test, les résultats attendus et les modalités de validation.
 - ✓ **Préparer les environnements de test** : mettre à disposition un environnement technique stable, avec des données représentatives, identique à l'environnement de production cible.
 - ✓ **Exécuter les tests fonctionnels** : tester les traitements de bout en bout dans chaque module (RH, finances, Trésorerie, Placements, achats, stocks, logistique et maintenance, immobilisations, GED, Parapheur électronique, CRM, etc.), selon les processus définis dans les spécifications.
 - ✓ **Tester les flux inter-systèmes** : valider les échanges de données entre l'ERP et les autres systèmes de la CRRAE-UMOA (SIMEC, BI, Intranet, CRM, etc.), ainsi que les interfaces de reprise et d'exportation.
 - ✓ **Analyser les résultats et corriger les anomalies** : identifier les écarts entre les résultats attendus et les résultats obtenus, remonter les anomalies, suivre les corrections apportées, et les revalider.
 - ✓ **Réaliser la recette utilisateur (UAT)** : organiser des sessions de validation par les utilisateurs clés de la CRRAE-UMOA afin de confirmer l'adéquation de la solution aux besoins opérationnels.
 - ✓ **Obtenir la validation formelle des tests** : formaliser l'acceptation du fonctionnement de la solution par les représentants métier et technique avant déploiement.
 - ✓ Les livrables de la phase de tests sont :
 - ✓ **Plan de tests fonctionnels** : document décrivant les objectifs de test, les périmètres couverts,

les cas de test, les données de test, et les indicateurs de réussite.

- ✓ **Jeux d'essai** : ensemble des données simulées ou extraites pour les besoins des tests dans les différents modules.
- ✓ **Rapport d'exécution des tests** : tableau de suivi des cas de test exécutés, résultats observés, taux de succès, anomalies constatées.
- ✓ **Fiches d'anomalies** : relevés détaillés des incidents, avec leur criticité, les actions correctrices apportées et les dates de résolution.
- ✓ **Rapport de recette utilisateur** : compte-rendu de la validation métier des modules testés, avec appréciation globale et réserves éventuelles.
- ✓ **Procès-verbal de validation des tests** : signature des parties prenantes confirmant la conformité fonctionnelle de la solution et autorisant son déploiement.

8.1.7. Phase de formation des utilisateurs et transfert de compétences

Cette phase vise à garantir que les utilisateurs de la CRRAE-UMOA, à tous les niveaux, soient en mesure d'utiliser efficacement la solution ERP mise en place. Elle comprend la formation des utilisateurs finaux, des administrateurs fonctionnels et techniques, ainsi que le transfert de compétences vers les équipes internes afin de favoriser l'autonomie et la pérennité de l'exploitation du système.

- (i) Les objectifs détaillés de la phase de formation sont :
 - ✓ **Préparer les supports pédagogiques** : élaborer des manuels utilisateurs, des guides de procédures, des présentations et tout autre document facilitant l'apprentissage de l'ERP par les différentes catégories d'utilisateurs.
 - ✓ **Former les utilisateurs finaux** : organiser des sessions pratiques de formation sur les modules qu'ils seront amenés à utiliser au quotidien (RH, paie, achats, stocks, comptabilité, etc.), en fonction de leur profil métier.
 - ✓ **Former les administrateurs fonctionnels et techniques** : transmettre aux responsables identifiés les connaissances nécessaires pour administrer le système, gérer les droits, effectuer les paramétrages de base, suivre les flux, produire des états, etc.
 - ✓ **Mettre à disposition un environnement de formation** : proposer un environnement ERP dédié, identique à l'environnement de production, permettant aux utilisateurs de s'exercer sur des cas concrets.
 - ✓ **Adapter la formation selon les profils** : prendre en compte les niveaux de compétence des utilisateurs et adapter le contenu pédagogique en conséquence (initiation, perfectionnement, administration, etc.).
 - ✓ **Évaluer l'acquisition des compétences** : à l'issue des sessions, évaluer les participants pour s'assurer de la bonne compréhension des concepts clés et de leur capacité à utiliser l'outil.
 - ✓ **Instaurer une dynamique d'autonomie** : permettre aux équipes internes d'être progressivement indépendantes dans la gestion de la solution, en les outillant pour assurer les actions courantes de maintenance et de suivi.

- (ii) Les livrables de la phase de formation sont :
 - ✓ **Plan de formation** : calendrier des sessions, liste des participants, modules concernés, durée, objectifs pédagogiques, formateurs mobilisés.
 - ✓ **Supports de formation** : présentations, manuels utilisateurs, procédures illustrées, fiches réflexes, guides administrateurs.
 - ✓ **Environnement de formation opérationnel** : instance de l'ERP avec données fictives ou réalistes, permettant des exercices pratiques.
 - ✓ **Feuilles de présence** : attestations de participation signées par les participants aux sessions.

- ✓ **Évaluations de fin de formation** : questionnaires ou exercices permettant de mesurer le niveau d'acquisition des compétences par module.
- ✓ **Rapport de formation** : bilan de la phase, observations des formateurs, retours des participants, recommandations pour les renforcements ciblés.

8.1.8. Phase de déploiement et mise en production

Cette phase marque le passage de la solution ERP de son environnement de recette à son environnement opérationnel. Elle englobe l'ensemble des actions permettant de basculer en production de manière sécurisée, maîtrisée et progressive. Elle implique la vérification finale du système, la configuration des environnements définitifs, la migration des données finales et l'accompagnement intensif des utilisateurs dans les premiers jours d'utilisation.

- (i) Les objectifs détaillés de la phase de déploiement sont :
- ✓ **Préparer l'environnement de production** : valider l'infrastructure cible (serveurs, sécurité, réseau), configurer l'ERP dans sa version finale, et s'assurer que les conditions techniques et organisationnelles sont réunies.
 - ✓ **Réaliser la migration finale des données** : transférer les données définitives validées depuis l'environnement de test vers l'environnement de production, avec contrôle d'exhaustivité et de conformité.
 - ✓ **Effectuer les vérifications post-mise en production** : s'assurer du bon fonctionnement des modules, de la disponibilité des interfaces, de la sécurité des accès et de la conformité des données.
 - ✓ **Accompagner les utilisateurs lors du démarrage** : mobiliser une équipe d'assistance pour répondre aux premières difficultés, aider à l'utilisation des fonctionnalités, assurer une présence sur le terrain si nécessaire.
 - ✓ **Assurer une communication interne claire** : informer l'ensemble des utilisateurs des étapes de la bascule, des consignes spécifiques et des points de contact pour l'assistance.
 - ✓ **Suivre les performances du système** : mettre en place des indicateurs techniques et fonctionnels pour détecter tout dysfonctionnement ou ralentissement dès les premiers jours.
 - ✓ **Documenter la mise en production** : tracer l'ensemble des opérations réalisées (migration, contrôles, validations, incidents), afin de disposer d'un historique complet.

L'objectif principal de cette phase est de déployer l'application de manière qu'elle soit opérationnelle et accessible aux utilisateurs finaux. Cela implique de mettre en place l'infrastructure nécessaire, de configurer les serveurs et les systèmes, et de s'assurer que l'application fonctionne correctement dans l'environnement de production. Le prestataire doit prendre en compte les changements d'application et leur basculement dans l'ERP. A cet égard, il doit proposer un mode de déploiement et de mise en production qu'il jugera le plus efficace : le déploiement Big Bang (tout en une fois), progressif (par phases/utilisateurs), bleu-vert (deux environnements identiques pour basculer) et Canari (test sur un petit groupe avant déploiement général). Son choix doit être rigoureusement justifié et prendre en compte les passerelles (bidirectionnelles) pour la gestion des données dans les cas où des applications devraient être en production simultanément à l'ERP.

- (ii) Les livrables de la phase de déploiement sont :
- ✓ **Plan de mise en production** : chronogramme détaillé de la bascule, rôles de chacun, points de vigilance, étapes critiques et dispositif de secours.
 - ✓ **Environnement de production prêt et validé** : ERP installé, configuré, sécurisé, accessible selon les droits définis, et connecté aux autres systèmes.
 - ✓ **Rapport de migration finale des données** : description des données chargées, comparaison entre les sources et la cible, anomalies constatées et résolues.

- ✓ **Check-list de vérification post-déploiement** : grille de contrôle du bon fonctionnement de chaque module et de chaque interface.
- ✓ **Plan de communication interne** : messages adressés aux utilisateurs, modalités de support, fiches pratiques d'accompagnement.
- ✓ **Rapport de mise en production** : résumé des opérations menées, difficultés rencontrées, actions correctives, bilan de démarrage.
- ✓ **Procès-verbal de validation de la mise en production** : signature formelle des représentants de la CRRAE-UMOA attestant de la réussite de la bascule.

8.1.9. Phase de support post-démarrage et stabilisation

Cette phase intervient immédiatement après la mise en production du progiciel ERP et vise à assurer un accompagnement renforcé des utilisateurs ainsi qu'une surveillance rapprochée du fonctionnement de la solution. L'objectif est de stabiliser le système, résoudre rapidement les anomalies résiduelles, ajuster les paramètres si nécessaires, et garantir une transition fluide vers un fonctionnement normalisé et autonome.

- (i) Les objectifs détaillés de la phase de support post-démarrage sont :
 - ✓ **Mettre en place une cellule de support dédiée** : organiser un dispositif d'assistance de proximité composé d'experts métiers et techniques pour traiter les questions, incidents et difficultés rencontrées par les utilisateurs.
 - ✓ **Suivre les incidents et anomalies** : assurer un enregistrement systématique des anomalies, leur analyse, leur priorisation et leur résolution dans les meilleurs délais.
 - ✓ **Réaliser des ajustements correctifs** : apporter des modifications mineures sur les paramètres, les interfaces ou les documents de sortie si des écarts sont constatés entre l'utilisation réelle et les spécifications initiales.
 - ✓ **Accompagner les utilisateurs dans leur appropriation du système** : compléter la formation si nécessaire, répondre aux demandes d'explication, rassurer les utilisateurs et les aider à gagner en autonomie.
 - ✓ **Mesurer la stabilité du système** : surveiller les indicateurs techniques et fonctionnels pour détecter toute baisse de performance, saturation ou dégradation du service.
 - ✓ **Assurer une passation vers la maintenance standard** : à l'issue de la période de stabilisation, formaliser le passage en mode de fonctionnement permanent, avec les processus de support classiques.

- (ii) Les livrables de la phase de stabilisation sont :
 - ✓ **Plan de support post-démarrage** : organisation du dispositif, horaires de disponibilité, outils utilisés, niveaux d'escalade, responsabilités.
 - ✓ **Journal des incidents** : tableau de suivi des anomalies rencontrées, avec statut de traitement, date de résolution et actions entreprises.
 - ✓ **Rapport de performance et de stabilité** : analyse de l'utilisation du système, du respect des SLA (temps de réponse, disponibilité), et des tendances d'usage.
 - ✓ **Liste des ajustements réalisés** : synthèse des corrections apportées depuis la mise en production, avec justification et validation métier.
 - ✓ **Rapport de clôture de la période de stabilisation** : bilan des actions menées, retour d'expérience, points d'amélioration, appréciation globale du fonctionnement.
 - ✓ **Procès-verbal de fin de stabilisation** : validation formelle par la CRRAE-UMOA du passage en mode de maintenance courante, actant la fin de la phase post-démarrage.

8.1.10. Phase de maintenance évolutive et corrective pendant la garantie

Cette phase couvre les prestations de maintenance à assurer pendant la période de garantie contractuelle suivant la mise en production de l'ERP. Elle vise à garantir la continuité de service, à corriger les éventuels dysfonctionnements résiduels et à intégrer, dans une certaine mesure, des évolutions mineures en lien avec l'usage réel du système. Cette période est cruciale pour consolider les acquis du projet, assurer la satisfaction des utilisateurs et préparer une transition structurée vers un mode de maintenance pérenne.

- (i) Les objectifs détaillés de la phase de maintenance pendant la garantie sont :
- ✓ **Assurer la maintenance corrective** : traiter et corriger tous les incidents ou anomalies identifiés après la mise en production, qu'ils soient d'ordre fonctionnel, technique ou ergonomique, dans les délais définis par les niveaux de service (SLA).
 - ✓ **Gérer les demandes d'assistance** : fournir un service de support aux utilisateurs pour résoudre les incidents ou répondre à leurs questions sur l'utilisation de l'ERP.
 - ✓ **Mettre en œuvre des ajustements mineurs (maintenance évolutive)** : effectuer des adaptations limitées liées à l'affinage des besoins ou à des améliorations de confort d'usage, à condition qu'elles ne remettent pas en cause les spécifications initiales validées.
 - ✓ **Effectuer la maintenance préventive** : surveiller le bon fonctionnement du système, appliquer les correctifs de sécurité et assurer l'optimisation régulière des performances.
 - ✓ **Maintenir la documentation à jour** : intégrer les modifications apportées (correctifs ou évolutions mineures) dans les manuels utilisateurs, procédures d'exploitation et autres documents de référence.
 - ✓ **Consolider les compétences internes** : continuer à accompagner les utilisateurs clés dans la prise en main des modules, selon les besoins remontés durant cette période.
- (ii) Les livrables de la phase de maintenance pendant la garantie sont :
- ✓ **Plan de maintenance pendant la garantie** : organisation du support, niveaux de service, processus de traitement des incidents et évolutions mineures autorisées durant la période.
 - ✓ **Registre des incidents et demandes** : tableau de bord répertoriant tous les tickets reçus, leur statut, les délais de résolution et les actions réalisées.
 - ✓ **Mise à jour de la documentation** : révisions des guides utilisateurs, procédures de gestion et fiches de support reflétant les corrections et ajustements effectués.
 - ✓ **Rapports périodiques de maintenance** : synthèse mensuelle ou trimestrielle des interventions réalisées, des indicateurs de performance du système et des recommandations éventuelles.
 - ✓ **Bilan de fin de période de garantie** : rapport de clôture présentant les actions menées, l'évolution du niveau de service, les demandes traitées et les points de vigilance pour la phase de maintenance contractuelle post-garantie.
 - ✓ **Procès-verbal de fin de garantie** : validation formelle de la CRRAE-UMOA à l'issue de la période de garantie, actant le passage vers le mode de maintenance long terme.

8.2. Délai d'exécution

Le délai d'exécution souhaité pour le marché est de douze (12) à quinze **(15) mois**. Ce délai commence à partir du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant le commencement des travaux.

Toutefois, le soumissionnaire peut proposer, au regard des diligences du projet, un délai d'exécution qu'il présentera dans son offre, en veillant à documenter clairement chaque phase ainsi que les intrants et les extrants nécessaires à leur réalisation.

8.3. Livraison

La livraison de la solution se fera aux frais et aux risques du soumissionnaire retenu dans les locaux de la CRRAE-UMOA à l'adresse indiquée ci-dessous :

- **Complexe Immobilier CRRAE-UMOA, Rue OBIN Atsin, Riviera-Bonoumin – Cocody Abidjan (Site principal)**

8.4. Equipe du prestataire

L'équipe mobilisée par le prestataire devra disposer de toutes les compétences nécessaires à la réalisation du projet de mise en œuvre de l'ERP des fonctions support de la CRRAE-UMOA. Elle devra également disposer de certifications de l'éditeur et justifier d'une solide expérience dans des projets similaires menés avec succès dans des contextes comparables.

Le prestataire devra affecter, au minimum, l'équipe suivante :

- **Un (1) Chef de projet ERP** : Responsable de la planification, du pilotage opérationnel, de la coordination des travaux et de la relation avec le maître d'ouvrage. Il devra justifier d'une expérience professionnelle de **10 ans** minimum en gestion de projets SI, dont **au moins 3 projets ERP** réalisés en tant que chef de projet principal.
- **Des Consultants fonctionnels seniors ERP**, chacun dédié à un domaine fonctionnel clé :
 - ✓ **Domaine finances et comptabilité** : expérience confirmée dans le paramétrage, l'accompagnement et la conduite du changement sur les modules de finance de marché, de comptabilité, budgétisation, trésorerie et analytique.
 - ✓ **Domaine achats, logistique et maintenance** : spécialisé dans la modélisation et le paramétrage des processus d'approvisionnement, de gestion des stocks et de suivi logistique et maintenance.
 - ✓ **Domaine ressources humaines** : expert dans les processus RH (administration du personnel, paie, congés, formation, évaluation). Une bonne maîtrise des référentiels RH locaux est un atout.
 - ✓ **GED et parapheur électronique** : spécialisé dans les processus liés à la gestion électronique des documents et des parapheurs électroniques.
 - ✓ **CRM** : responsable du paramétrage technique, de l'intégration avec les autres systèmes d'information (SIMEC, etc..), de la configuration des profils et des droits, ainsi que le paramétrage des modules liés à la gestion de la relation client, des campagnes et des réclamations. Il devra avoir une expérience confirmée dans le déploiement technique de solutions CRM (open source ou propriétaires), avec au moins **2 projets réussis** dans un rôle similaire.

Chaque consultant devra avoir une formation de niveau Bac+5 et justifier d'une expérience professionnelle d'au moins **5 ans**, dont **au minimum 2 projets ERP** sur le périmètre fonctionnel concerné.

- **Un (1) Consultant technique ERP** : En charge du paramétrage technique, de l'intégration des modules, du développement d'interfaces, d'états personnalisés et du support aux tests. Expérience exigée de **5 ans minimum**, dont **2 projets de mise en œuvre** de la solution proposée.
- **Un (1) Administrateur technique (systèmes, bases de données et sécurité)** : Responsable du déploiement technique de la solution sur l'infrastructure de la CRRAE-UMOA, de l'administration des bases de données, de la sécurité applicative et du support technique aux phases critiques (tests, déploiement, reprise des données). Expérience minimale de **5 ans**, certifications appréciées (DBA, ISO 27001...).

Le prestataire devra assurer la **présence continue de cette équipe pendant toute la durée du projet**, depuis le démarrage jusqu'à la réception provisoire de la solution. **Tout remplacement d'un membre proposé devra être validé par le maître d'ouvrage**, et être justifié par un profil de niveau équivalent ou supérieur.

Le prestataire prendra en charge la **logistique nécessaire à l'exécution de la mission**, incluant les moyens techniques, logiciels et organisationnels mobilisés pour garantir le bon déroulement du projet.

8.5. Droits relatifs aux données et livrables du projet ERP

Tous les documents, données, fichiers, rapports, livrables techniques ou fonctionnels, qu'ils soient sous format papier, électronique ou lisibles par machine, y compris les programmes, les fichiers de configuration, les plans de paramétrage, les scripts de migration, les rapports d'analyse, les documents de spécification, les supports de formation, ainsi que toute autre documentation produite dans le cadre de la mission de mise en œuvre de l'ERP, seront la **propriété exclusive de la CRRAE-UMOA**.

Le prestataire s'engage à remettre à la CRRAE-UMOA l'ensemble de ces livrables dans des formats ouverts et exploitables, accompagnés de la documentation nécessaire à leur compréhension et leur réutilisation.

Les données de la CRRAE-UMOA, qu'elles soient issues des systèmes existants ou générées dans le cadre du projet, restent **pleinement et exclusivement la propriété de la CRRAE-UMOA**. Le prestataire ne pourra en aucun cas les exploiter, les reproduire, les transférer ou les archiver pour son propre compte ou celui d'un tiers, sauf accord préalable et écrit du maître d'ouvrage.

Cette clause s'applique également à tout développement spécifique, interface ou module complémentaire réalisé dans le cadre du projet, lesquels devront être remis dans leur version complète (code source, documentation technique, paramétrage) au terme du projet.

9. EXIGENCES FONCTIONNELLES DETAILLEES PAR MODULE DE L'ERP

Ce chapitre présente les exigences fonctionnelles détaillées que la solution ERP devra satisfaire, en lien direct avec les processus de gestion support de la CRRAE-UMOA. Il décrit les **modules attendus** ainsi que les **principales fonctionnalités** associées à chacun d'eux.

L'objectif est de garantir que le progiciel ERP proposé permettra une couverture complète, cohérente et intégrée des domaines suivants : gestion budgétaire, gestion de la comptabilité générale, gestion de la comptabilité analytique, gestion de la trésorerie, gestion des placements, gestion des achats et des stocks, gestion des immobilisations, de la maintenance et du suivi des équipements et des prestations, de la logistique, gestion du patrimoine immobilier, gestion des ressources humaines, gestion de la caisse et reporting.

Les fonctionnalités décrites doivent être prises en compte à **minima** dans la réponse du soumissionnaire. Ce dernier peut proposer des fonctionnalités supplémentaires ou innovantes, à condition qu'elles s'intègrent de manière cohérente dans l'architecture globale du système et répondent aux besoins opérationnels et stratégiques de la Caisse.

L'ERP attendu devra contenir les modules ou systèmes suivants :

- Système de gestion des comptabilités (budgétaire, générale et analytique) ;
- Système de gestion des placements ;
- Système de gestion de la trésorerie ;
- Système de gestion de la caisse principale (e-Caisse) et des menues dépenses ;
- Système de gestion des achats ;
- Système de gestion des stocks ;
- Système de gestion du patrimoine mobilier ;
- Système de gestion du patrimoine immobilier/espace locatifs ;
- Système d'Information de gestion des Ressources Humaines (SIRH) ;
- Système de gestion électronique des documents (GED) et des archives ;

- Système de gestion du courrier incluant un parapeur électronique ;
- Système de gestion de la relation client (CRM) ;

Ci-après une description de chacun de ces systèmes.

9.1. Système de gestion des comptabilités (budgétaire, générale et analytique)

Ce système d'information intégré de gestion des comptabilités permettra à la CRRAE-UMOA de garantir une meilleure visibilité sur la gestion budgétaire, d'assurer une tenue rigoureuse des comptes et d'optimiser l'analyse des coûts. Grâce à l'automatisation des traitements, au suivi en temps réel et à l'intégration avec les autres systèmes d'information, il facilitera la prise de décision et renforcera la maîtrise financière globale de la CRRAE-UMOA.

Les principaux modules de ce système sont les suivants :

Module de Gestion Budgétaire : Ce module permet de gérer l'ensemble du cycle budgétaire, depuis la planification jusqu'au suivi de l'exécution, en garantissant une maîtrise optimale des ressources financières.

Il se compose des principales fonctionnalités ci-après :

- **Élaboration du budget.**
 - ✓ Lancement de la période budgétaire et notification aux centres de responsabilité pour le dépôt des propositions budgétaires ;
 - ✓ Intégration automatique des rubriques budgétaires définies au sein de la CRRAE-UMOA ;
 - ✓ Enregistrement et structuration des budgets selon les rubriques budgétaires (investissement et fonctionnement) ;
 - ✓ Consolidation des budgets à plusieurs niveaux (par entité, par nature, par programme, par projet, et pour l'ensemble de la CRRAE-UMOA) ;
 - ✓ Gestion des ajustements budgétaires en fonction des priorités stratégiques et des contraintes financières ;
 - ✓ Prise en charge de plusieurs versions du budget avec suivi des évolutions et ajustements ;
 - ✓ Validation du budget après revue et approbation des instances décisionnelles ;
 - ✓ Élaboration de la morasse budgétaire pour un suivi détaillé et structuré.

- **Exécution du budget.**
 - ✓ Allocation et répartition des ressources budgétaires aux différentes entités et unités de gestion ;
 - ✓ Gestion des engagements budgétaires pour garantir la disponibilité des fonds avant toute dépense ;
 - ✓ Suivi des engagements et des crédits consommés en temps réel ;
 - ✓ Suivi de la réalisation des recettes budgétaires en temps réel ;
 - ✓ Prise en charge directe, modification, consultation et validation des enveloppes budgétaires par unité de responsabilité, projet, nature de dépenses et période.

- **Suivi de l'exécution budgétaire.**
 - ✓ Centralisation et contrôle des états de réalisation budgétaire ;
 - ✓ Suivi et analyse des écarts entre les prévisions et les réalisations ;
 - ✓ Génération automatique des états de réalisation mensuels, trimestriels et annuels ;
 - ✓ Analyse des dépenses et identification des éventuels dépassements budgétaires ;
 - ✓ Détermination en temps réel des montants engagés et disponibles par unité responsable, groupe de dépenses et projet ;
 - ✓ Intégration avec la comptabilité analytique pour un suivi précis des coûts par activité.

Module de Comptabilité Générale : Ce module permet de classer, saisir et traiter les informations comptables, et de disposer d'une situation comptable fiable permettant de prendre des décisions argumentées.

Il se compose des principales fonctionnalités ci-après :

▪ **Gestion de la Comptabilité Générale.**

- ✓ Cette composante assure la saisie, le traitement et l'analyse des opérations comptables pour garantir une tenue rigoureuse des comptes et faciliter la prise de décision ;
- ✓ Structuration comptable et référentiels ;
- ✓ Maintenance et gestion du référentiel comptable et du plan de comptes adapté à la CRRAE-UMOA ;
- ✓ Paramétrage et gestion des journaux comptables (général, auxiliaires, spécifiques).

▪ **Traitement des écritures comptables.**

- ✓ Saisie, validation et intégration des écritures comptables issues des différentes transactions de la CRRAE-UMOA ;
- ✓ Génération automatique des écritures comptables à partir des opérations budgétaires et financières ainsi que de celles provenant des autres modules ou fonctionnalités implémentées (RH, Caisse/Trésorerie, Espaces locatifs, Achats/Stocks, Immobilisations, Placements, etc...) ;
- ✓ Intégration des écritures comptables provenant de l'application métiers de la Caisse ;
- ✓ Lettrage automatique ou manuel des comptes pour assurer la cohérence des soldes ;
- ✓ Consolidation mensuelle des mouvements comptables par compte et pièce comptable ;
- ✓ Gestion des écritures récurrentes et des écritures de régularisation en fin d'exercice ;
- ✓ Validation des écritures par workflow, avec contrôle des niveaux d'approbation et des droits d'accès.

▪ **Gestion multi-sociétés, multi-exercices et multi-périodes.**

- ✓ Prise en charge de plusieurs exercices comptables et analyse comparative des données sur plusieurs années ;
- ✓ Prise en charge de plusieurs sociétés ;
- ✓ Gestion de la clôture comptable avec génération automatique des écritures de clôture et de report ;
- ✓ Production des états de variation des soldes des différents comptes ;
- ✓ Production des états comptables de synthèse intermédiaires et de fin d'exercice (bilan, compte de résultat, notes annexes, etc.).

▪ **Production des états comptables et financiers.**

- ✓ Génération automatique des états financiers de synthèse (bilans, comptes de résultats individuels et combinés, notes annexes, etc.) ;
- ✓ Génération de tableaux de bord comptables pour le suivi des performances financières ;
- ✓ Gestion des exports vers des formats réglementaires ou d'audit ;
- ✓ Recherche et reporting ;
- ✓ Outils de recherche avancée pour interroger les écritures comptables selon différents critères (date, nature, montant, origine, etc.) ;
- ✓ Génération automatique de rapports comptables périodiques ;
- ✓ Intégration avec les outils de business intelligence pour l'analyse des données comptables et financières.

Module de Comptabilité Analytique : Ce module permet d'assurer un suivi détaillé des coûts et d'optimiser l'affectation des ressources de la CRRAE-UMOA.

Il se compose des principales fonctionnalités ci-après :

▪ **Structuration et paramétrage analytique.**

- ✓ Découpage de la Caisse en centres d'analyse ;
- ✓ Définition des produits et des charges à retenir selon la méthode analytique retenue ;
- ✓ Gestion des Conventions analytiques :
 - Etape 1 : affectation ou imputation des charges incorporables aux sous-centres d'analyse
 - Etape 2 : détermination des coûts des sous-centres d'analyse (Divisions)
 - Etape 3 : passage des sous-centres d'analyse (Divisions) aux centres d'analyse (Fonctions ou famille d'emplois)
 - Etape 4 : passage des centres d'analyse aux activités (centre de profit)
 - Etape 5 : passage des activités (centre de profit) aux produits (Recrutement des cotisants, Recouvrement des cotisations, Prêt, Prise de participation, Location, Hôtellerie, Vente de biens immobiliers, Conseil en retraite...)
 - Etape 6 : répartition des produits par régime et fonds gérés par la Caisse
 - Etape 7 : détermination du résultat analytique global
- ✓ Gestion des inducteurs de coût ou des unités d'œuvre (clés de répartition) ;
- ✓ Rapprochement résultat comptabilité générale / comptabilité analytique.
- ✓ Gestion des cessions internes et prestations réciproques.

▪ **Imputation et suivi analytique.**

- ✓ Imputation automatique ou manuelle des charges et produits selon les règles définies ;
- ✓ Suivi des coûts directs et indirects par centre de coût, projet ou activité ;
- ✓ Gestion des transferts entre centres analytiques en fonction des besoins de réallocation.

▪ **Analyse des coûts et rentabilité.**

- ✓ Analyse des coûts par nature de dépenses, activité et centre de responsabilité/centre d'analyse ;
- ✓ Suivi des écarts entre les prévisions et les réalisations pour ajustement des ressources ;
- ✓ Évaluation de la rentabilité des projets, activités et unités opérationnelles.

▪ **Suivi et contrôle budgétaire analytique.**

- ✓ Contrôle des engagements et des dépenses par nature de dépenses et par centre analytique ;
- ✓ Suivi en temps réel de la consommation budgétaire au niveau analytique ;
- ✓ Analyse des écarts et génération d'alertes en cas de dépassement des seuils définis.

▪ **Production de reportings analytiques.**

- ✓ Génération d'états analytiques détaillés (selon un canevas à fournir) pour le suivi des coûts :
 - Etape 2 (ci-dessus) : Coût complet des sous-centres d'analyse (Divisions)
 - Etape 3 : Coût complet des centres d'analyse (Fonctions ou familles d'emplois)
 - Etape 4 : Compte d'exploitation par activité
 - Etape 5 : Compte d'exploitation par produit
 - Etape 6 : Compte d'exploitation par produit et par régime et fonds géré
 - Etape 7 : Compte d'exploitation global par régime et fonds géré.

9.2. Système de gestion des placements

Le **Système de Gestion des Placements** de la CRRAE-UMOA vise à optimiser la gestion des investissements financiers en assurant un suivi précis et en automatisant les opérations de placement et de désinvestissement. Il offre une vue centralisée sur les portefeuilles, intègre des outils d'analyse de performance et de gestion des risques, et garantit une comptabilisation rigoureuse des transactions. Ce système facilite également l'aide à la décision en s'appuyant sur des simulations et des indicateurs financiers stratégiques.

Afin de répondre aux besoins de la CRRAE-UMOA, le futur système de gestion des placements financiers devra intégrer les fonctionnalités suivantes :

- **Gestion des Portefeuilles d'Investissement**
 - ✓ Centralisation des informations sur les placements (titres, obligations, dépôts à terme, etc.).
 - ✓ Suivi en temps réel de la composition des portefeuilles et de leur évolution, en valeur actuelle et au coût amorti. Prise en charge de la valorisation en valeur de marché.
 - ✓ Visualisation des indicateurs clés : rendement, rentabilité, risque, échéances.
 - ✓ Historique détaillé des transactions et des performances des actifs financiers.
 - ✓ Suivi des tombées d'échéance.
 - ✓ Suivi des couvertures inter régimes.

- **Automatisation des Opérations de Placement et Désinvestissement**
 - ✓ Enregistrement et validation des décisions d'investissement.
 - ✓ Génération automatique des ordres de placement et de désinvestissement.
 - ✓ Intégration des bulletins de cotation et tendances de marché pour appuyer la prise de décision.
 - ✓ Modélisation et simulation des scénarios d'investissement.
 - ✓ Calcul automatique des droits de garde.

- **Comptabilisation et Suivi Financier**
 - ✓ Génération automatique des écritures comptables liées aux opérations de placement.
 - ✓ Intégration avec les systèmes comptables et financiers existants.
 - ✓ Production des états financiers et des rapports réglementaires (rapports d'analyse des portefeuilles intégrant une répartition par classe d'actifs, par secteur d'activités, par zone géographique, par signature, par maturité, etc.).
 - ✓ Production de la situation globale du portefeuille.
 - ✓ Production d'états du portefeuille par marché (BRVM, UMOA-Titres, etc...).
 - ✓ Suivi des revenus générés (intérêts, dividendes, plus-values) par actif et par période.

- **Suivi de la Performance et Analyse des Investissements**
 - ✓ Calcul des rendements et des rentabilités par classe d'actifs et par période.
 - ✓ Décomposition (attribution) des performances par classe d'actifs et par période.
 - ✓ Reporting détaillé des performances du portefeuille et des écarts avec les objectifs financiers.
 - ✓ Tableaux de bord et indicateurs personnalisables pour le suivi stratégique.
 - ✓ Intégration d'outils analytiques et d'aide à la décision.

- **Sécurisation des Transactions et Gestion des Risques**
 - ✓ Gestion des accès et traçabilité des opérations pour assurer la conformité.
 - ✓ Contrôle des risques financiers et des expositions selon la politique d'investissement.
 - ✓ Alertes et notifications sur les anomalies ou variations importantes des marchés.

- ✓ Suivi des plafonds d'investissement et du respect des règles de diversification.
- **Intégration avec les Outils Externes et Internes**
 - ✓ Connexion avec l'application **CAURIS BCEAO** pour l'automatisation des ordres de paiement.
 - ✓ Interface avec **SAGETIL** pour la gestion des titres et liquidités.
 - ✓ Synchronisation avec **SharePoint (GED)** pour l'archivage des documents financiers.
 - ✓ Automatisation des échanges avec les systèmes comptables et les outils de reporting financiers.
- **Gestion Documentaire et Archivage Sécurisé**
 - ✓ Stockage centralisé des contrats d'investissement, rapports et notes d'analyse.
 - ✓ Classification et indexation des documents pour une recherche rapide.
 - ✓ Conservation des historiques et conformité avec les exigences réglementaires.
- **Outils d'Aide à la Décision et Simulation**
 - ✓ Simulations de scénarios d'investissement selon plusieurs paramètres économiques.
 - ✓ Propositions de réallocation des actifs en fonction des objectifs financiers.
 - ✓ Analyse prédictive basée sur l'historique des performances et tendances du marché.

Cette solution informatique permettra à la CRRAE-UMOA d'améliorer la gestion de ses placements financiers, d'optimiser la rentabilité de ses investissements tout en assurant une conformité rigoureuse et un suivi en temps réel des actifs.

9.3. Système de gestion de la trésorerie

Le système de gestion de la trésorerie permettra à la CRRAE de disposer d'une bonne visibilité sur les dépenses et les ressources, pour anticiper d'éventuels dérapages et assurer la solvabilité à court et moyen terme de la Caisse.

Les principales fonctionnalités retenues pour ce système sont :

- Elaboration et gestion du budget de la trésorerie ;
- Calcul automatique des intérêts débiteurs et créditeurs en fonction des conditions de banque préalablement paramétrées ;
- Intégration automatique des flux de trésorerie par transfert de fichiers ;
- Import automatique des relevés bancaires ou des avis d'opérations ;
- Élaboration des situations paramétrées des liquidités prévisibles et réelles ;
- Situation journalière de trésorerie ;
- Edition des journaux de banque ;
- Gestion des caisses, Arrêté des situations des caisses, émission des bulletins ou des bordereaux de versement aux banques, des reçus d'encaissement, des reçus de décaissement ;
- Gestion des comptes courants bancaires et postaux ;
- Gestion de la relation bancaire ;
- Reporting détaillé et cumulé des opérations bancaires ventilées par date d'opération, date de valeur, par prestataire, etc.
- Élaboration des rapprochements bancaires (banque, comptabilité) et suivi des anomalies.
- Suivi des soldes bancaires en temps réel ;
- Gestion des frais bancaires, commissions et intérêts, etc...
- Génération automatique des ordres de paiement ;
- Suivi et dénouement des ordres de paiement ;
- Génération automatique des écritures comptables.

9.4. Système de gestion de la caisse principale (e-Caisse) et des menues dépenses

Le système de gestion de la Caisse principale de la CRRAE a pour finalité d'assurer un suivi rigoureux des encaissements, des décaissements et du solde de trésorerie, tout en garantissant la traçabilité et la conformité des opérations financières de la CRRAE-UMOA.

Ses principales fonctionnalités sont comme suit :

- Gestion des encaissements
 - ✓ Enregistrement des opérations d'encaissement (cotisations, remboursements, paiements divers, etc.) ;
 - ✓ Suivi des modes de paiement (espèces, chèques, virements, etc.) ;
 - ✓ Génération automatique des reçus, factures et bordereaux ;
 - ✓ Intégration automatique avec les systèmes comptables pour mise à jour des comptes ;
 - ✓ Enregistrement des encaissements en espèce des salles de réunion en lien direct avec le module de gestion des espaces locatifs ;
 - ✓ Gestion des ristournes ou des avoirs suite au report ou annulation de réservations de salles ayant fait l'objet de validation ;
 - ✓ Ouverture/clôture de journées de caisse, contrôles et rapprochement (clôture journalière avec génération automatique de rapport, comparaison de solde théorique et de solde réel avec contrôle des écarts ;
 - ✓ Alertes en cas de saisie erronée sur le billettage ou saisie d'une opération de caisse ;
 - ✓ Fonctionnalité d'annulation d'opérations selon un workflows ou un processus préservant l'intégrité des données saisies et validées ;
 - ✓ Enregistrement des mouvements de trésorerie (ventes, remboursements, avances, frais divers) ;
 - ✓ Association des transactions à un justificatif (reçu, notes de frais, etc...) ;
 - ✓ Suivi de solde de caisse (valorisation en temps réel du solde disponible, historique détaillé des opérations journalières, gestion de plusieurs caisses.) ;
 - ✓ Génération automatique des écritures comptables d'encaissement d'espèces ;
 - ✓ Traçabilité complète des opérations et historisation des modifications.
- Gestion des décaissements
 - ✓ Traitement des paiements sortants (remboursements, frais administratifs, avances de caisse, etc.) ;
 - ✓ Validation des décaissements selon un circuit d'approbation (workflow de validation simple) ;
 - ✓ Suivi des bénéficiaires et des ordres de paiement ;
 - ✓ Émission des justificatifs de paiement ;
 - ✓ Génération automatique des écritures de décaissement.
- Suivi des mouvements de caisse
 - ✓ Tableaux de bord des transactions (brouillard de caisse) ;
 - ✓ Suivi du solde de la caisse principale avec rapprochement bancaire ;
 - ✓ Historique détaillé des opérations pour assurer la traçabilité et l'audibilité ;
 - ✓ Alertes en cas de dépassement de seuils prédéfinis.
- Sécurisation et contrôle interne

- ✓ Gestion des droits d'accès et des rôles pour limiter l'accès aux opérations sensibles ;
 - ✓ Double validation pour les transactions importantes ;
 - ✓ Audit des opérations pour garantir la transparence ;
 - ✓ Archivage et historisation des mouvements de caisse.
- Reporting et analyse financière
 - ✓ Rapports journaliers, hebdomadaires et mensuels des flux de trésorerie ;
 - ✓ Analyse des tendances d'encaissement et de décaissement ;
 - ✓ Intégration avec les modules financiers de l'ERP ;
 - ✓ Rapports et tableaux de bord (rapport de caisse quotidien, hebdomadaire, mensuel), suivi des recettes et des dépenses, tendances de trésorerie ;
 - ✓ Exportation des données sous divers formats (Excel, PDF, CSV) pour la réalisation de rapports d'activités ou autres rapports demandés par la Hiérarchie.
 - Gestion de la caisse de menues dépenses
 - ✓ Gestion des demandes d'approvisionnement et des dépenses courantes ;
 - ✓ Mise à disposition des états de tableaux de bord, suivi de solde ;
 - ✓ Historique détaillé des mouvements ;
 - ✓ Génération des écritures comptables d'encaissement et de décaissement par un opérateur comptable après validation des pièces comptables.

9.5. Système de gestion des achats

Le Système de Gestion des Achats vise à automatiser et optimiser l'ensemble du processus d'achat de la CRRAE-UMOA, depuis l'expression des besoins jusqu'au paiement des fournisseurs. Il doit garantir une gestion fluide, intégrée et transparente des achats, en assurant une maîtrise budgétaire, un meilleur suivi des fournisseurs et une conformité réglementaire.

Les principales fonctionnalités de ce système sont les suivantes :

- Gestion des fournisseurs et des contrats
 - ✓ Création et gestion des fiches fournisseurs avec centralisation des informations :
 - Identification et enregistrement des fournisseurs agréés ;
 - Classification par catégories (prestataires de services, fournisseurs de biens, etc.) ;
 - Historique des transactions, performances et incidents (livraisons non conformes, retards...) ;
 - Suivi des certifications et documents administratifs (agrément, attestations fiscales, etc.).
 - ✓ Gestion des contrats et accords-cadres :
 - Enregistrement et suivi des contrats fournisseurs avec échéances et conditions ;
 - Suivi et rappel des opérations de maintenance périodiques ;
 - Gestion des révisions contractuelles et des avenants ;
 - Rappels automatiques sur les renouvellements et expirations.
- Évaluation et notation des fournisseurs
 - ✓ Suivi des indicateurs de performance (qualité, délais, respect des conditions contractuelles) ;
 - ✓ Élaboration de rapports d'analyse pour identifier les meilleurs fournisseurs.
- Gestion des demandes d'achat et des commandes
 - ✓ Création et gestion des demandes d'achat :

- Génération automatique des demandes d'achat à partir des besoins exprimés ;
- Workflow d'approbation configurable avec notifications automatiques ;
- Vérification automatique des disponibilités budgétaires avant validation ou demande d'autorisation de budget.
- ✓ Gestion des appels d'offres et demandes de prix :
 - Création et publication des consultations auprès des fournisseurs ;
 - Réception, analyse et comparaison des offres avec scoring automatique ;
 - Génération des rapports d'attribution et notification aux fournisseurs retenus.
- ✓ Gestion des bons de commande :
 - Émission et suivi des bons de commande (BC) avec validation par les instances compétentes ;
 - Envoi automatique des BC aux fournisseurs sélectionnés ;
 - Suivi des délais de livraison et gestion des modifications éventuelles.
- Automatisation des processus d'achat
 - ✓ Réapprovisionnement automatique :
 - Génération automatique des commandes en fonction des seuils de stock ;
 - Prise en compte des prévisions de consommation et des engagements contractuels.
 - ✓ Workflow d'approbation paramétrable :
 - Configuration des circuits de validation en fonction des seuils financiers ;
 - Notifications et suivi des demandes en cours.
 - ✓ Suivi des engagements budgétaires :
 - Contrôle des dépenses en temps réel avant toute validation d'achat ;
 - Suivi de la consommation budgétaire par catégorie et période.
- Réception des commandes et gestion des stocks
 - ✓ Gestion des livraisons et contrôle qualité :
 - Suivi des statuts de livraison avec alertes en cas de retard ;
 - Vérification de conformité avec le BC et gestion des litiges (marchandise non conforme, quantité incorrecte...).
 - ✓ Synchronisation avec le module de gestion des immobilisations :
 - Création de fiches d'immobilisation à la suite du règlement de commandes financées par le budget d'investissement ;
 - Gestion du fichier intégral des immobilisations à la suite de leur immatriculation (édition des immatriculations, localisation des biens, transfert, inventaire, cession, mise au rebut, etc.).
 - ✓ Mise à jour automatique des stocks :
 - Intégration avec le module de gestion des stocks pour ajustement des niveaux en temps réel.
 - Enregistrement des entrées/sorties avec génération automatique des mouvements.
 - ✓ Gestion des retours et réclamations fournisseurs :
 - Processus de gestion des non-conformités et suivi des compensations (remboursement, remplacement, etc.).
- Intégration comptable et financière
 - ✓ Rapprochement automatique des factures et des bons de commande :
 - Vérification automatique entre la facture, la commande et la réception ;
 - Détection des écarts et alerte en cas d'anomalie.
 - Règlement des factures après validation obligatoire de la réception des biens.

- Génération automatique des écritures comptables afférentes.
- ✓ Gestion des paiements fournisseurs :
 - Génération automatique des ordonnancements de dépenses ;
 - Génération automatique des ordres de paiement en fonction des échéances ;
 - Intégration avec le module de comptabilité et de trésorerie ;
 - Suivi des paiements en cours et des relances.
- ✓ Gestion des exonérations fiscales, s'il y a lieu, et TVA.
- Reporting et tableaux de bord
 - ✓ Suivi et analyse des achats :
 - Tableaux de bord interactifs pour visualiser les dépenses, les engagements et les prévisions ;
 - Suivi du règlement des factures ;
 - Analyse des coûts par nature d'achat, fournisseur et période ;
 - Alertes en cas de dépassement budgétaire.
 - ✓ Traçabilité et auditabilité :
 - Historique détaillé de toutes les transactions et modifications effectuées ;
 - Génération de rapports conformes aux exigences d'audit et de contrôle interne.

9.6. Système de gestion des stocks

Le Système de Gestion des Stocks doit assurer une gestion efficace et automatisée des stocks de la Caisse, en garantissant une traçabilité complète, une anticipation des besoins et une optimisation des ressources.

Les principales fonctionnalités de ce système sont les suivantes :

- Gestion des articles et références
 - ✓ Création et mise à jour des fiches produits (référence, code-barres/QR code, description, famille, unité de mesure).
- Gestion Prévisionnelle des Stocks
 - ✓ Planification des besoins en stocks :
 - Établissement de prévisions d'achat basées sur l'historique de consommation ;
 - Prise en compte des ressources disponibles et des seuils de sécurité par magasin ;
 - Gestion multisites et multi-magasins pour optimiser les approvisionnements.
 - ✓ Optimisation des stocks et suivi des écarts :
 - Détermination des niveaux de stock optimaux (stock minimum, maximum et stock de sécurité) ;
 - Calcul automatique des écarts entre prévisions et consommations réelles ;
 - Génération de rapports d'analyse et d'indicateurs de gestion des stocks.
 - ✓ Tableaux de bord et reporting des consommations :
 - Visualisation dynamique des stocks en temps réel par site et par article ;
 - Suivi des tendances de consommation et recommandations pour ajuster les prévisions.
- Gestion Physique des Stocks
 - ✓ Mouvements des stocks et traçabilité :
 - Gestion des entrées et sorties des articles avec enregistrement en temps réel ;
 - Historisation complète des transactions pour assurer un suivi précis ;
 - Gestion des transferts inter-magasins (s'il y a lieu) pour équilibrer les stocks entre sites.
 - ✓ Suivi des réceptions et contrôle qualité :

- Enregistrement des livraisons et vérification des quantités réceptionnées ;
- Contrôle qualité des produits reçus avant intégration dans le stock ;
- Gestion des retours fournisseurs et litiges sur les livraisons.
- ✓ Gestion des réservations et affectations :
 - Réserve des articles pour des projets spécifiques ou services internes ;
 - Blocage des stocks réservés pour éviter des conflits d'utilisation.
- ✓ Gestion des seuils et alertes automatiques :
 - Définition de seuils d'alerte (stock critique, réapprovisionnement nécessaire) ;
 - Notifications automatiques en cas de niveau de stock bas.
- ✓ Méthodes de valorisation et rotation des stocks
 - FIFO (First In, First Out): gestion des stocks selon l'ordre d'entrée ;
 - Valorisation en Coût Moyen Pondéré (CMP) pour des écritures comptables précises ;
 - Taux de rotation des stocks pour éviter l'obsolescence des articles.
- Automatisation des Réapprovisionnements
 - ✓ Génération automatique des commandes :
 - Création automatique des demandes d'achat en cas de seuil critique ;
 - Consultation des fournisseurs référencés pour accélérer les approvisionnements ;
 - Commande selon les procédures
 - Suivi des délais de livraison et des commandes en attente.
 - ✓ Validation des commandes et workflows d'approbation :
 - Paramétrage des circuits de validation en fonction du montant et de l'article ;
 - Notifications aux décideurs pour validation rapide des commandes.
- Intégration avec les autres modules du Système d'Information
 - ✓ Connexion avec le module Achats :
 - Synchronisation entre commandes fournisseurs et niveaux de stock ;
 - Suivi des quantités commandées et des délais de livraison.

À noter que la connexion entre le module Achats et le module Stocks existe aussi entre le module Achats et le module Patrimoine mobilier. Une génération des articles acquis est faite au niveau du module de gestion des immobilisations grâce à la connexion entre le module Achats, le module stocks et le module gestion du patrimoine mobilier. D'où l'intérêt de disposer d'un ERP intégré.

 - ✓ Interface avec la comptabilité :
 - Automatisation des écritures comptables pour chaque mouvement de stock ;
 - Génération de rapports pour suivi des coûts d'approvisionnement.
 - ✓ Suivi et optimisation des coûts :
 - Analyse des coûts d'achat et de stockage ;
 - Suivi des économies réalisées grâce à l'optimisation des achats.
- Inventaire
 - ✓ Inventaire tournant ou annuel.
 - ✓ Comparaison stock théorique vs stock physique.
 - ✓ Ajustements automatisés avec journal des écarts.

9.7. Système de gestion du patrimoine mobilier

Le Système d'Information de Gestion du Patrimoine Mobilier de la CRRAE-UMOA vise à assurer une gestion efficace, centralisée et optimisée des biens mobiliers. Il permet d'assurer la traçabilité des biens, d'optimiser leur utilisation et de maîtriser les coûts associés à leur gestion.

Les principales fonctionnalités de ce système sont les suivantes :

- Gestion des équipements
 - ✓ Identification et enregistrement des biens mobiliers avec leurs caractéristiques techniques (marque, modèle, numéro de série, fournisseur, etc.) ;
 - ✓ Classification des biens par catégorie (informatique, mobilier de bureau, matériel technique, construction, aménagement, objet d'art, etc.) ;
 - ✓ Suivi du cycle de vie des équipements (acquisition, mise en service, maintenance, remplacement, cession, mise au rebut) ;
 - ✓ Suivi de la traçabilité des travaux de maintenance et de rénovation ;
 - ✓ Attribution des équipements à des responsables et des entités d'affectation ;
 - ✓ Intégration avec la comptabilité analytique pour l'évaluation des coûts liés aux biens.

- Gestion des mouvements et traçabilité
 - ✓ Enregistrement des mouvements des équipements (réception, transfert, mise en stock, sortie, maintenance) ;
 - ✓ Historique complet des interventions sur les biens (transferts, réparations, mises au rebut) ;
 - ✓ Automatisation des mises à jour du registre du patrimoine mobilier en fonction des mouvements ;
 - ✓ Gestion des alertes en cas de maintenance préventive ou curative, ou en fin de vie d'un équipement.

- Inventaire et localisation
 - ✓ Codification des biens par code-barres, QR codes ou RFID pour un suivi précis ;
 - ✓ Réalisation d'inventaires périodiques et rapprochement des données comptables et physiques ;
 - ✓ Gestion des localisations des équipements avec intégration à la gestion du patrimoine immobilier ;
 - ✓ Détection des écarts d'inventaire et ajustement automatique du registre.

- Suivi de l'état des équipements et maintenance
 - ✓ Planification et suivi des opérations de maintenance préventive et corrective ;
 - ✓ Gestion des prestataires de maintenance et suivi des interventions techniques ;
 - ✓ Suivi de l'état des équipements et des coûts de réparation ;
 - ✓ Alertes et notifications pour les équipements nécessitant un remplacement ou une intervention.

- Gestion financière et valorisation du patrimoine mobilier
 - ✓ Calcul automatique des valeurs des actifs :
 - Valeur d'acquisition ;
 - Valeur comptable nette après amortissement ;
 - Valeur de remplacement ;
 - Valeur d'usure et mise au rebut ;
 - Plus-values en cas de cession ;

- Taxes et impact fiscal.
 - ✓ Génération automatique des écritures comptables
 - ✓ Intégration avec la comptabilité pour le suivi du patrimoine mobilier.
- Programmation budgétaire et optimisation des coûts
 - ✓ Élaboration de la programmation budgétaire pour l'entretien et le renouvellement des biens ;
 - ✓ Estimation des coûts d'exploitation et de remplacement des équipements ;
 - ✓ Planification des achats en fonction des états d'usure et des besoins prévisionnels.
- Outils de recherche, reporting et tableaux de bord
 - ✓ Recherches multicritères sur les biens (type, localisation, état, affectation, fournisseur) ;
 - ✓ Génération de statistiques et de rapports sur l'évolution du patrimoine mobilier ;
 - ✓ Tableaux de bord dynamiques pour le suivi en temps réel de la gestion et des coûts ;
 - ✓ Export des données vers des outils de reporting et d'analyse pour une prise de décision optimisée.
 - ✓ Génération des états sur la base des modèles identifiés par les différentes structures de la Caisse.

9.8. Système de gestion du patrimoine immobilier/espaces locatifs

Ce système vise à optimiser la gestion et la maintenance des biens immobiliers et des espaces locatifs de la CRRAE-UMOA, en assurant un suivi rigoureux des actifs immobiliers, des espaces locatifs, des contrats et des coûts associés. Il offre une vision globale et centralisée des biens pour faciliter la prise de décision et garantir leur exploitation optimale.

Les principales fonctionnalités de ce système sont les suivantes :

- Identification et inventaire du Patrimoine Immobilier
 - ✓ Mise en place d'un référentiel unique et exhaustif des biens immobiliers avec mise à jour en temps réel ;
 - ✓ Enregistrement détaillé des biens avec leurs descriptifs techniques (superficie, localisation, type d'usage, état, etc.) ;
 - ✓ Association des plans cadastraux et des schémas des bâtiments pour une gestion visuelle et interactive ;
 - ✓ Classification du patrimoine selon différentes catégories d'actifs : bureaux administratifs, locaux d'habitation, salles de réunion, et espaces locatifs (antennes, distributeurs, etc...), terrains, etc.
 - ✓ Suivi des acquisitions et cessions des biens immobiliers avec gestion des transactions et des documents associés.
- Gestion des Espaces Locatifs
 - ✓ **Gestion des appartements et bureaux**
 - Gestions des clients ;
 - Référencement et suivi des appartements et bureaux à louer ;
 - Gestion des contrats de location (durée, échéances, indexation des loyers, conditions contractuelles, etc.) ;
 - Suivi des paiements (loyers perçus, charges, taxes, pénalités en cas de retard) ;
 - Génération d'alertes pour les renouvellements de contrats, révisions de loyers et échéances de paiement ;
 - Suivi des occupants et des affectations des locaux ;

- Edition des factures périodiques et génération des écritures comptables associées ;
 - Évaluation de la rentabilité des locaux à louer.
 - Calcul automatisé des charges communes par année ainsi que les régularisations.
- ✓ **Gestion des salles de conférences et de réunions**
- Gestion de la base de données des clients ;
 - Référencement et suivi des salles à louer ;
 - Création, édition et suivi des réservations des salles ;
 - Suivi des paiements reçus ;
 - Suivi des occupants et des affectations des salles ;
 - Calcul des taux d'occupation des salles de réunions/conférences sur une période ;
 - Évaluation de la rentabilité des salles à louer.
 - Suivi des reports et des annulations
 - Enregistrement et suivi des encaissements par chèques et virements incluant les pièces justificatives
 - Génération et suivi des avoirs suite à un report, une annulation ou un trop perçu. Ce module doit être parfaitement intégré avec la trésorerie et la comptabilité générale/Comptabilité clients pour assurer une gestion fluide.
 - Mécanisme de réutilisation des règlements en cas d'annulation d'événement ou de réservations
 - Gestion des remboursements
 - Ajout d'un champ contact de facturation distinct de celui du client (pour prendre en compte les cas spécifiques)
 - Gestion des critères de recherche (code client, nom client, numéro de facture, numéro de compte tiers, etc...)
 - Automatisation des lettrages des factures (avances et soldes)
 - Génération des alertes par le système 72 heures avant la tenue des manifestations sur le solde à payer, les informations du client ainsi que les dispositions particulières à prendre (configuration de salle et besoins spécifiques)
 - Elaboration des états de rapprochements avec la Direction des Finances et de la Comptabilité sur la base des modèles validés et exploités dans le cadre des travaux comptables ;
 - Génération automatique des factures de location de salles et des écritures comptables
- Suivi de l'entretien et de la maintenance
- ✓ Planification des opérations de maintenance préventive et corrective ;
 - ✓ Gestion des demandes d'intervention avec suivi des statuts en temps réel ;
 - ✓ Gestion des contrats de maintenance pour les équipements techniques (ascenseurs, climatisation, sécurité incendie, etc.) ;
 - ✓ Suivi des prestataires de services et des interventions (nettoyage, sécurité, gardiennage, réparations, entretiens, etc.) ;
 - ✓ Archivage de l'historique des travaux d'entretien avec traçabilité des coûts et des actions menées.
- Gestion des consommations et des coûts
- ✓ Enregistrement et suivi des consommations énergétiques (électricité, eau, gaz, carburant) par bâtiment, étage ou service ;
 - ✓ Génération de rapports analytiques pour identifier les sources de gaspillage et proposer des actions correctives ;
 - ✓ Calcul des coûts d'exploitation et des budgets alloués aux dépenses immobilières ;
 - ✓ Suivi des factures des fournisseurs et des contrats de prestations.

- Suivi des indicateurs et aide à la décision
 - ✓ Tableaux de bord dynamiques pour visualiser :
 - L'état du parc immobilier et son taux d'occupation ;
 - Les performances énergétiques et les coûts associés ;
 - Les échéances de maintenance et des contrats en cours.
- Système d'alertes et notifications pour les événements critiques (fin de bail, échéances de paiement, anomalies détectées, etc.) ;
- Production de rapports de gestion et de synthèse pour faciliter la prise de décision.

9.9. Système de gestion SIRH

Le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) est une solution informatique intégrée conçue pour centraliser, automatiser et optimiser la gestion des ressources humaines au sein de la Caisse. Il couvre l'ensemble des processus RH, allant de la gestion administrative à la gestion de la formation, en passant par le recrutement, la paie et la gestion des évaluations et des performances.

Le système devra intégrer les fonctionnalités suivantes :

- **Gestion administrative**
 - ✓ Centralisation des dossiers du personnel (identité, informations personnelles, contrat, historique de carrière, documents administratifs) ;
 - ✓ Suivi des affectations, promotions et mouvements internes ;
 - ✓ Gestion des statuts et suivi des contrats de travail ;
 - ✓ Suivi des présences, absences, congés et heures supplémentaires.
 - ✓ Automatisation des déclarations sociales et conformité réglementaire (ex. CNPS, impôts, etc.).
- **Gestion des carrières et des compétences**
 - ✓ Référentiel des emplois et des compétences ;
 - ✓ Suivi des parcours professionnels ;
 - ✓ Gestion des promotions et mobilités ;
 - ✓ Gestion des plans de succession.
- **Gestion de la rémunération**
 - ✓ Calcul des salaires, primes et avantages en fonction des règles internes ;
 - ✓ Automatisation des fiches de paie et intégration aux systèmes comptables ;
 - ✓ Intégration des données de temps, absences, avantages en nature ;
 - ✓ Calcul automatisé des salaires avec paramétrage des rubriques (fixes, variables, primes, retenues) ;
 - ✓ Génération automatique des états de paie ;
 - ✓ Déclarations fiscales et sociales automatisées ;
 - ✓ Suivi des cotisations sociales et fiscales ;
 - ✓ Gestion des simulations salariales et des évolutions de rémunération ;
 - ✓ Transmission automatisée des bulletins de paie aux agents par email ou via un portail interne ;
 - ✓ Historisation des paiements et traçabilité complète ;
 - ✓ Gestion des prêts, suivi de la quotité et autres avantages du personnel ;

- ✓ Génération automatique des écritures comptables ;
 - ✓ Génération automatique des virements via l'application dédiée.
- **Gestion des congés et absences**
 - ✓ Planification des congés ;
 - ✓ Demande et validation des congés ;
 - ✓ Calcul automatique des droits aux congés en fonction des règles internes ;
 - ✓ Suivi des congés et absences ;
 - ✓ Génération des rapports d'absentéisme et suivi des tendances.
- **Gestion de la formation**
 - ✓ Identification et validation des besoins en formation ;
 - ✓ Élaboration du plan de formation ;
 - ✓ Planification et gestion des sessions de formation (inscription, suivi, résultats) ;
 - ✓ Suivi de la mise en œuvre du plan de formation ;
 - ✓ Gestion des évaluations (avant/pendant/après formation), évaluations à chaud/à froid ;
 - ✓ Suivi des compétences et certifications ;
 - ✓ Gestion des budgets et analyse du retour sur investissement des formations ;
 - ✓ Génération des attestations de formation et suivi des compétences acquises.
- **Gestion des évaluations et des avancements**
 - ✓ Fixation et suivi des objectifs individuels annuels ;
 - ✓ Mise en place des campagnes d'évaluation des performances ;
 - ✓ Gestion des entretiens à mi-parcours et annuels ;
 - ✓ Génération des rapports d'évaluation et gestion des avancements et promotions ;
 - ✓ Historique des avancements des agents ;
 - ✓ Visualisation de tableaux de bord général des avancements ;
 - ✓ Etat de synthèse des formations demandées à l'issue de l'évaluation finale ;
 - ✓ Gestion des promotions et mobilités internes ;
 - ✓ Identification et gestion des hauts potentiels ;
 - ✓ Suivi des plans de succession.
- **Gestion des recrutements**
 - ✓ Publication et gestion des offres d'emploi ;
 - ✓ Suivi des candidatures et évaluation des postulants ;
 - ✓ Organisation des entretiens et gestion des validations internes ;
 - ✓ Génération automatique des contrats et intégration des nouveaux employés.
- **Tableau de bord du personnel (pour avoir une vision claire de la composition de l'effectif)**
 - ✓ Effectif global (par Direction, par âge, par genre, par statut : CDI, CDD, intérim, stagiaires).
 - ✓ Suivi des entrées et sorties (turnover, démissions, retraites, licenciements) ;
 - ✓ Ancienneté moyenne ;
 - ✓ Répartition géographique ou par nationalité ;

- **Tableau de bord de la gestion du temps et de l'assiduité (pour détecter des problèmes d'organisation ou de surcharge)**
 - ✓ Taux d'absentéisme (maladie, congés, absences injustifiées) ;
 - ✓ Présentéisme (retards, heures supplémentaires, régularité) ;
 - ✓ Jours de congés consommés vs disponibles ;
 - ✓ Suivi du temps de travail par service ou collaborateur.

- **Tableau de bord des recrutements (pour améliorer le processus de recrutement et optimiser les coûts)**
 - ✓ Nombre de postes ouverts / pourvus ;
 - ✓ Durée moyenne de recrutement ;
 - ✓ Coût moyen par recrutement ;
 - ✓ Sources de candidatures les plus efficaces ;
 - ✓ Taux de rétention des nouveaux embauchés.

- **Tableau de bord de la formation et du développement (mesurer le ROI de la formation et planifier le développement des talents)**
 - ✓ Nombre d'heures de formation par collaborateur ;
 - ✓ Budget formation consommé vs prévu ;
 - ✓ Taux de participation aux formations ;
 - ✓ Évaluation de l'efficacité des formations (avant/après) ;
 - ✓ Compétences acquises et cartographie des compétences clés.

- **Tableau de bord de la performance et de la carrière (aligner les RH avec la stratégie de l'entreprise)**
 - ✓ Suivi des entretiens annuels ;
 - ✓ Taux de collaborateurs ayant atteint leurs objectifs ;
 - ✓ Plans de carrière en cours ;
 - ✓ Mobilité interne (promotions, changements de poste) ;
 - ✓ Identification des talents clés et potentiels.

- **Tableau de bord de la paie et de la masse salariale (pour maîtriser les coûts et assurer la conformité)**
 - ✓ Masse salariale totale et son évolution ;
 - ✓ Répartition des salaires par catégories / services ;
 - ✓ Coût moyen par collaborateur ;
 - ✓ Suivi des avantages sociaux (primes, indemnités, avantages en nature) ;
 - ✓ Taux de conformité et d'exactitude de la paie.

- **Tableau de bord stratégique RH (pilotage RH à long terme)**
 - ✓ Taux de satisfaction des employés (via enquêtes internes) ;
 - ✓ Indice d'engagement des collaborateurs ;
 - ✓ Taux de rotation global (turnover) ;
 - ✓ Indicateurs de diversité et inclusion ;
 - ✓ Alignement entre effectifs et besoins stratégiques.

- **Portail web des services RH**

- ✓ Génération automatisée des documents RH (attestations de travail, certificats, etc.) ;
- ✓ Gestion des demandes et validation électronique ;
- ✓ Demandes de prêts (simulation quotité, etc.) ;
- ✓ Demandes de congés, workflow de validation hiérarchique, visualisation des soldes en temps réel ;
- ✓ Demandes d'allocation de scolarité (base des ayants droits) ;
- ✓ Demandes de courses en ville ;
- ✓ Demande de billets pour les expatriés ;
- ✓ Achat de tickets de restauration ;
- ✓ Demande de missions, liquidations de missions ;
- ✓ Traitement des demandes de remboursement des frais médicaux ;
- ✓ Formations, évaluations post formation ;
- ✓ Missions ;
- ✓ Espaces documentaire RH ;
- ✓ Candidatures en ligne (recrutements internes et externes) ;
- ✓ Demandes de prises en charge médicaux ;
- ✓ Archivage et consultation des documents générés ;
- ✓ Archivage et mise à jour des documents RH ;
- ✓ Evaluations du Personnel ;
- ✓ Sondages ;
- ✓ Signature électronique intégrée.

9.10. Gestion électronique des documents (GED) et des archives

Le Système de Gestion Electronique des Documents est une solution informatique intégrée conçue pour collecter, organiser, sécuriser, conserver et exploiter les documents et informations au sein de la Caisse. Il gère tout le cycle de vie des documents.

Le système devra intégrer les fonctionnalités suivantes :

- Acquisition et capture des documents
 - ✓ Import depuis un scanner, email, applications métiers, formulaires, etc....
 - ✓ Reconnaissance de caractères (OCR) et LAD/RAD pour transformer les documents papiers en texte exploitable ;
 - ✓ Normalisation et contrôle de la qualité des documents ;
- Classement et organisation
 - ✓ Arborescence/paniers documentaires ;
 - ✓ Dossiers métiers, typologie et nature des documents ;
 - ✓ Plans de classement et schéma d'archivage.
- Indexation et métadonnées
 - ✓ Ajout automatique ou manuel des métadonnées (auteur, date, service, type de document, référence dossier, etc...) ;
 - ✓ Etiquettes, mots clés, référentiels partagés.
- Recherche et consultation rapide
 - ✓ Recherche simple par mots clés ;

- ✓ Recherche avancée multicritères ;
- ✓ Recherche plein texte grâce à OCR ;
- ✓ Prévisualisation des documents.

- Gestion des versions
 - ✓ Historique des modifications ;
 - ✓ Gestion des brouillons, versions intermédiaires et finales ;
 - ✓ Comparaison et restauration de versions.

- Workflow et circulation des documents
 - ✓ Validation, signature électronique, visa ;
 - ✓ Circuit d'approbation configurable ;
 - ✓ Notifications et suivi des tâches.

- Collaboration et partage
 - ✓ Travail en équipe sur un même document ;
 - ✓ Commentaires, annotations ;
 - ✓ Partage sécurisé.

- Sécurité, confidentialité & traçabilité
 - ✓ Droits d'accès granulaires par rôle, service, utilisateur ;
 - ✓ Chiffrement ;
 - ✓ Journalisation complète (audit trail) ;
 - ✓ Conformité réglementaire (RGPD, ISO 27001, loi sur les archives).

- Gestion du cycle de vie et archivage (SAE)
 - ✓ Durée de conservation ;
 - ✓ Transfert des documents vers l'archivage intermédiaire puis définitif ;
 - ✓ Archivage probant (preuve d'intégrité, horodatage, empreinte numérique) ;
 - ✓ Archivage légal.

- Conservation et pérennité
 - ✓ Prévention de l'altération, gel des archives définitives ;
 - ✓ Politique de sauvegarde et de restauration.

- Intégration et interopérabilité avec les autres modules
 - ✓ Communication fluide, enregistrement des documents, des données et des informations dans la GED depuis les autres modules de l'ERP (SIRH, Placements, CRM, Comptabilité, espaces locatifs, achats, stocks, immobilisations, etc...)
 - ✓ Accès et consultation des informations

- Tableaux de bord et pilotage
 - ✓ Statistiques d'utilisation ;
 - ✓ Suivi des temps de traitement ;
 - ✓ Indicateurs de performance.

9.11. Gestion du courrier incluant un parapheur électronique

L'objectif de ce système est l'automatisation de tous les processus liés aux traitements des courriers arrivés, courriers départ et courriers internes au sein de la CRRAE-UMOA.

Le système de gestion du courrier intégrant un parapheur électronique (ou BO digital / bureau d'ordres numérique) permet de gérer tout le cycle de vie du courrier (entrant, sortant, interne), d'assurer la validation / signature dématérialisée et de remplacer les circuits papier (chemises, signatures manuscrites).

Il devra disposer des fonctionnalités ci-après :

- Réception et enregistrement du courrier
 - ✓ Enregistrement du courrier entrant (papier + email + dépôt en ligne) / enregistrement des courriers arrivés à l'aide des outils de numérisation ;
 - ✓ Numérisation et OCR pour rendre le contenu exploitable
 - ✓ Génération automatique des numéros de courriers, attribution d'un numéro d'ordre / référence
 - ✓ Saisie des métadonnées : expéditeur, objet, service destinataire, date, etc.
 - ✓ Indexation et rattachement à un dossier
 - ✓ Classification automatique ou semi-automatique
 - ✓ Transmission du courrier via le workflow de validation des courriers ;
 - ✓ Traitement des courriers confidentiels à transmettre directement au destinataire ;
 - ✓ Imputation des courriers reçus aux structures ou unités organisationnelles ;
 - ✓ Imputation des courriers reçus aux agents ;
 - ✓ Notifications par messagerie électronique des imputations ;
 - ✓ Visualisation des courriers à traiter ou à suivre sous forme de tableau de bord interactif ;
 - ✓ Annotation des courriers reçus par la hiérarchie ;
 - ✓ Gestion des corbeilles de courriers reçus des structures et des agents ;
 - ✓ Clôture des actions sur le courrier ;
 - ✓ Traitement des courriers départs ;
 - ✓ Consultation et édition des tableaux de bord de suivi du courrier.
- Distribution et routage du courrier
 - ✓ Orientation automatique vers les structures, services et agents ;
 - ✓ Mise en « paniers de traitement » ;
 - ✓ Possibilité de renvoyer, transférer, réaffecter le courrier ;
 - ✓ Acheminement multi-niveau (hiérarchique ou fonctionnel) et workflow ;
 - ✓ Notifications et alertes.
- Suivi du traitement
 - ✓ Workflow de traitement configurable ;
 - ✓ Assignation des tâches ;
 - ✓ Délais et échéanciers ;
 - ✓ Relances automatiques ;
 - ✓ Historique complet (traçabilité).
- Rédaction et gestion du courrier sortant
 - ✓ Modèles de courrier ;

- ✓ Préparation et validation ;
 - ✓ Association au courrier d'origine (si réponse) ;
 - ✓ Gestion des accusés de réception ;
 - ✓ Envoi par mail, voie postale, portail, coursier, etc.
- Parapheur électronique (BO digital)
 - ✓ Signature et validation dématérialisée ;
 - ✓ Chaînage de validation / visa hiérarchique ;
 - ✓ Signature électronique (simple, avancée, voire qualifiée) ;
 - ✓ Apposition de tampons, visuels de signature ;
 - ✓ Visa, refus, commentaires ;
 - ✓ Horodatage ;
 - ✓ Gestion des rôles (signataire, valideur, visa technique...)
- Consultation et recherche
 - ✓ Recherche simple ;
 - ✓ Recherche avancée multicritères ;
 - ✓ Recherche plein texte (grâce à OCR) ;
 - ✓ Visualisation rapide des pièces.
- Collaboration
 - ✓ Partage interne contrôlé ;
 - ✓ Notes et annotations ;
 - ✓ Ajout de pièces jointes ;
 - ✓ Travail multi-utilisateurs.
- Sécurité et conformité
 - ✓ Droits d'accès par service / rôle ;
 - ✓ Journal d'audit ;
 - ✓ Confidentialité (courriers sensibles, restreints) ;
 - ✓ Conformité réglementaire / archivage probant (couplé au SAE).
- Tableaux de bord et pilotage
 - ✓ Statistiques (courriers reçus, traités, en retard...) ;
 - ✓ Indicateurs de performance ;
 - ✓ Suivi des délais ;
 - ✓ Reporting par service/direction.
- Archivage et conservation
 - ✓ Classement dans la GED ou SAE ;
 - ✓ Durées de conservation ;
 - ✓ Preuve d'intégrité (empreinte, horodatage) ;
 - ✓ Archivage légal.

9.12. Système de Gestion de la relation client

L'objectif est de doter la CRRAE-UMOA d'une **solution CRM complète, moderne et interopérable**, capable de centraliser l'ensemble des données clients, d'automatiser les processus de communication et de suivi, et d'outiller les équipes pour mieux servir les clients et renforcer leur engagement.

Le système servira notamment à :

- **Centraliser les données clients** dans une base unifiée, fiable et accessible en temps réel ;
- **Offrir une vision 360° de la relation client**, incluant l'historique des interactions, les demandes, réclamations, préférences et segments ;
- **Structurer et automatiser la gestion des campagnes marketing**, des notifications et des relances ;
- **Assurer le traitement rigoureux des réclamations et demandes**, avec des circuits de validation et de suivi en temps réel ;
- **Mesurer la satisfaction client** à travers des sondages, baromètres et tableaux de bord analytiques ;
- **Renforcer la réactivité, la qualité et la personnalisation de la relation client**, en s'appuyant sur des outils collaboratifs, des workflows intelligents et une communication multicanale.

Ses principales fonctionnalités sont comme suit :

- ✓ Centralisation des informations et données des clients et des interactions ;
- ✓ Aide au suivi des dossiers et des prestations ;
- ✓ Service client (gestion des tickets, des demandes, des échanges) ;
- ✓ Historique des interactions ;
- ✓ Analyse et reporting (tableaux de bord, rapports sur la performance) ;
- ✓ Fidélisation et pilotage des actions commerciales.

10. CONSIDERATIONS GENERALES

Toute offre ne répondant pas explicitement aux exigences du présent cahier des charges sera rejetée pour non-conformité.

Aucune réclamation ne pourra être faite à la CRRAE-UMOA quant à la justification de ses choix lors de l'adjudication.

10.1. Allotissement

La présente consultation est constituée d'un (01) seul lot détaillé comprenant les modules suivants :

Désignation	Caractéristiques	Quantité
Lot : Proiciel Intégré (ERP) pour la Gestion des Activités Support	Modules de base <ul style="list-style-type: none">▪ Système de gestion des comptabilités (budgétaire, générale et analytique) ;▪ Système de gestion des placements ;▪ Système de gestion de la trésorerie ;▪ Système de gestion de la caisse principale (e-Caisse) et des menues dépenses ;	I

Désignation	Caractéristiques	Quantité
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Système de gestion des achats ; ▪ Système de gestion des stocks ; ▪ Système de gestion du patrimoine mobilier ; ▪ Système de gestion du patrimoine immobilier/espace locatifs ; ▪ Système d'Information de gestion des Ressources Humaines (SIRH) ; 	
	Module complémentaire 1 (prix détaillé et distinct à donner) : Système de gestion électronique des documents (GED) et des archives	1
	Module complémentaire 2 (prix détaillé et distinct à donner) : Système de gestion du courrier incluant un parapheur électronique	1
	Module complémentaire 3 (prix détaillé et distinct à donner) : Portail de services RH (dissocié du module SIRH)	1
	Module complémentaire 4 (prix détaillé et distinct à donner) : Système de gestion de la relation client (CRM) avec une mise en œuvre en deux (02) phases : <ul style="list-style-type: none"> - Phase 1 : Implémentation des fonctionnalités de centralisation et de traitement des réclamations et demandes, avec traçabilité et suivi structuré des interactions. - Phase 2 : Intégration des flux et données du système métier SIMEC afin d'assurer une gestion 360° des clients complète. 	1

La CRRAE-UMOA se réserve le droit d'attribuer le marché avec ou sans les modules complémentaires et de modifier la composition et les quantités de ces articles, sans que les variations n'excèdent 15 % de la composition et des quantités d'origine.

N.B : Le soumissionnaire doit obligatoirement proposer les modules complémentaires sous peine de voir son offre être rejetée. Afin de faciliter l'analyse des propositions, chacun des modules complémentaires devra faire l'objet d'une proposition séparée (licences et prestations).

10.2. Régime des prix

Les prix des matériels, des logiciels et des prestations devront être établis en francs CFA, Hors Taxes et Hors Douanes. Le règlement des prix s'effectuera après la livraison matérialisée par un bon dûment signé à cet effet.

Les prestations proposées sont censées prendre en compte toutes les dépenses résultant de l'exécution des travaux, incluant tous les frais, charges, fournitures, livraisons, installations, raccordements, matériels, main d'œuvre, accessoires, démarches administratives ...

10.3. Délais et pénalités

Les fournisseurs préciseront les délais de livraison. Ils seront passibles d'une pénalité de 0,5 pour mille calculée sur le montant de l'offre, par jour calendaire de retard. Passé un délai de trente (30) jours de retard de livraison, la Caisse se réserve le droit d'annuler la commande.

10.4. Réception

La réception est effectuée en deux temps selon la procédure suivante :

- réception provisoire après la conception, validation et le constat du bon fonctionnement de la solution ;
- réception définitive à la fin de la période de garantie d'un (01) an, après la levée de toutes les réserves émises et la constatation du bon fonctionnement de la solution implémentée.

Les réceptions provisoire et définitive feront l'objet de procès-verbaux signés par les deux parties.

10.5. Garantie

Toutes les solutions logicielles propriétaires livrées devront être conformes aux dernières versions stables officiellement disponibles à la date de livraison. Les soumissionnaires devront préciser dans leurs offres la durée, les conditions et les modalités de la garantie du fabricant l'ERP, incluant le support technique, les mises à jour et, le cas échéant, la maintenance corrective et évolutive. Ils devront également indiquer le coût triennal de renouvellement du support et des licences.

En cas de non-conformité aux spécifications contractuelles, le retour, la correction ou le remplacement des solutions logicielles et/ou outils livrés seront entièrement à la charge du prestataire. La date de prise d'effet des garanties du fabricant, des services d'assistance technique et des licences d'utilisation associées aux solutions livrées devra être postérieure à la date de livraison effective dans les locaux de la CRRAE-UMOA, telle qu'attestée par le procès-verbal de réception ou le bordereau de livraison. Le non-respect de cette exigence constitue un motif de rejet de la livraison ou de résiliation du marché pour non-conformité.

En outre, les prestations (travaux de développement, paramétrage et configuration) devront faire l'objet d'une garantie d'exécution qui court à partir de la signature du dernier procès-verbal de recette provisoire pour 1 an. Durant cette période, le prestataire s'engage à corriger toute anomalie et dysfonctionnement constatés et susceptibles d'affecter le bon fonctionnement de l'application, ainsi que l'ensemble des prestations nécessaires à leur correction, incluant sans s'y limiter l'assistance technique, les interventions à distance ou sur site, et tous les frais y afférents, pendant la période de garantie contractuelle.

Par ailleurs la CRRAE-UMOA applique une retenue de garantie égale à 5% du montant total du marché jusqu'au terme de la période d'un (01) an, à compter de la date de signature du procès-verbal de réception provisoire.

10.6. Critères d'évaluation des offres

L'évaluation des offres se fera sur la base de leur conformité aux spécifications techniques du présent cahier des charges, les choix et innovations technologiques, la pertinence des propositions fonctionnelles basées sur les maquettes fournies et sur l'alignement aux principes du nouveau SI, les références et l'expérience du soumissionnaires sur des projets similaires accompagnés obligatoirement des attestations de bonne exécution ainsi que la méthodologie de projet proposée d'une part, de l'analyse et la comparaison des prix proposés, qui s'effectuent au regard des critères économiques et financiers, d'autre part.

Il sera procédé à des ajustements de prix en cas d'erreurs arithmétiques. De même, s'il y a contradiction entre le prix indiqué en lettres et en chiffres, le montant en lettres fera foi.

A l'issue du dépouillement, le marché peut faire l'objet de négociations commerciales avec le soumissionnaire pressenti. Avant l'attribution du contrat, la CRRAE-UMOA se réserve le droit de procéder à une vérification du caractère raisonnable des prix proposés dans le cadre de la présente procédure. Une conclusion négative (des prix déraisonnablement élevés ou bas) pourrait constituer un motif de rejet de l'offre, à la discrétion de la CRRAE-UMOA. Dans ce cas, elle pourrait inviter le

soumissionnaire classé deuxième à l'issue de l'évaluation technique et financière des offres pour des négociations.

10.7. Présentation des offres

Les offres seront présentées en deux (02) exemplaires sous format papier et un (01) autre exemplaire sur support numérique (clé USB) ; le tout rangé dans une enveloppe fermée et scellée, sur laquelle il devra être écrit, sous peine d'être considérées comme nulles :

Au coin supérieur gauche :

**" APPEL D'OFFRES POUR L'ACQUISITION ET LE DEPLOIEMENT D'UN PROGIciel INTEGRE (ERP) POUR LA GESTION DES ACTIVITES SUPPORT A LA CRRAE-UMOA
A n'ouvrir qu'en commission de dépouillement "**

Au centre :

**Monsieur le Directeur Général de la CRRAE-UMOA
Complexe Immobilier CRRAE-UMOA, Rue OBIN Atsin, Riviera-Bonoumin,
Cocody • 01 BP 2056 Abidjan 01**

CÔTE D'IVOIRE

En outre, chaque exemplaire de l'offre devra comporter quatre (04) parties distinctes à savoir :

- Lettre de soumission,
- Présentation du soumissionnaire,
- Offre technique,
- Offre financière.

Chaque partie devra être sous enveloppe fermée portant le titre de la partie.

- Lettre de soumission

Les soumissionnaires devront produire une lettre de soumission précisant tous les éléments de leurs offres qui les engagent contractuellement. Cette lettre devra donc être signée par un responsable de l'entreprise soumissionnaire.

- Présentation du soumissionnaire

Une présentation du soumissionnaire précisant son caractère juridique et éventuellement, le lieu de tenue de la comptabilité. Elle doit comprendre également les éléments ci-dessous :

- l'attestation datant de moins de trois (3) mois indiquant que le prestataire est en règle vis-à-vis de l'Administration Fiscale de l'État où il est établi ;
- l'attestation datant de moins de trois (3) mois indiquant que le prestataire est en règle vis-à-vis de la caisse de sécurité sociale de l'État où il est établi ;
- l'attestation d'assurance pour la responsabilité civile ;
- l'attestation d'immatriculation au Registre du Commerce du lieu de résidence ;

Elle doit contenir également la liste et les CV des personnes chargées du dossier (qualifications et expérience dans le domaine concerné) conformément aux exigences de composition de l'équipe spécifiée pour la réalisation des prestations attendues.

NB : Chaque CV devra être présenté de manière détaillée, de manière à faire ressortir clairement les projets pertinents, au minimum sur **les cinq (05) dernières années**, en lien avec l'objet du présent cahier des charges.

- Offre technique

Les offres techniques devront être présentées conformément aux dispositions et dans l'ordre ci-après :

- les spécifications techniques, fonctionnelles et normes de performance, de la solution conformément aux exigences définies dans le présent dossier d'appel d'offres ; les soumissionnaires devront indiquer en quoi leurs propositions rentrent en droite ligne avec les principes fondamentaux du nouveau SI.
- les prérequis techniques pour accueillir la solution (environnements de développement, de tests et de productions) le cas échéant ;
- la présentation des différentes composantes fonctionnelles par module accompagnées d'une maquette graphique et des interfaces ;
- les choix des technologies proposées ;
- la liste des références de projets similaires appuyées par les attestations de bonne exécution ou tout autre document équivalent ;
- les profils des intervenants mobilisés pour chaque phase ;
- la méthodologie de conduite de projet ;
- la stratégie ainsi que le mode de déploiement proposé ;
- le chronogramme détaillé de réalisation structuré par phases accompagné des livrables associés ;
- le nombre de jours/homme prévus par intervenant et par phase ;
- la charge totale estimée du projet ;
- la stratégie de migration et la reprise des données des autres applications ainsi que la stratégie de déploiement proposé ;
- le plan d'assurance qualité ;
- la liste des formations proposées pour accompagner le déploiement de la solution proposée le cas échéant.

N.B : Les soumissionnaires doivent présenter un minimum de 05 références de projets similaires communiquées qui doivent obligatoirement être appuyées par des attestations de bonne exécution. Toute absence entraînera l'application de pénalités sur l'offre technique.

- Offre financière

Les soumissionnaires devront proposer une offre financière forfaitaire et globale en Hors taxe et Hors douane, pour l'ensemble de leurs prestations (prestations de base et prestations supplémentaires). Ils devront proposer un tableau financier, comprenant les rubriques ci-après :

- désignation détaillée (composantes fonctionnelles sous forme des modules de base, modules complémentaires, logiciels et licences, support, garantie, prestations, formation),
- logiciels et licences,
- formation,
- support annuel après la garantie,
- quantité,
- prix unitaire,
- prix total,
- taux de remise
- prix total net.

Les conditions devront être détaillées en faisant ressortir les honoraires, ainsi que les frais divers.

En cas de déplacement pour les prestataires en dehors de la Côte d'Ivoire, le prestataire devra préciser le nombre de déplacements, le coût des billets d'avions, les frais d'hébergement et de séjour.

Toute prestation ou service proposé par le soumissionnaire et non chiffré, sera considéré comme inclus dans l'offre et ne donnera lieu à aucun frais supplémentaire.

NB : Le soumissionnaire devra indiquer le délai de livraison des équipements ainsi que la durée de déploiement du projet. Chaque module ou fonctionnalité devra faire l'objet d'une facturation séparée bien détaillée afin d'en faciliter l'analyse.

10.8. Connaissance des conditions de travail

En faisant acte de candidature, le soumissionnaire reconnaît :

- avoir pris connaissance de la nature du marché, des prestations qui en découlent, ainsi que des contraintes y afférentes, sur la base desquelles, il a fixé le prix global et forfaitaire ;
- être inscrit au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) et en règle vis-à-vis de la législation sociale, administrative et fiscale qui lui est applicable ;
- engager sa responsabilité en cas de carence, erreur, ou omission portant sur les renseignements donnés à la Caisse dans le cadre de sa soumission au marché.

10.9. Dépôt des offres

Les offres doivent être déposées au **Secrétariat de la Direction du Capital Humain, de l'Administration et du Patrimoine (DCHAP) situé au 4^{ème} Etage A du Complexe Immobilier CRRAE-UMOA, Riviera-Bonoumin, Cocody.**

10.10. Compléments d'information

Pour obtenir des renseignements destinés à une meilleure appréciation du dossier d'appel d'offres, les soumissionnaires peuvent adresser leur requête **par messagerie électronique à l'adresse darh@crrae.org.**

Les réponses y apportées, le cas échéant, seront communiquées aux soumissionnaires requérant et publiées sur le site internet de la CRRAE-UMOA, à la rubrique « Avis et communiqués ».

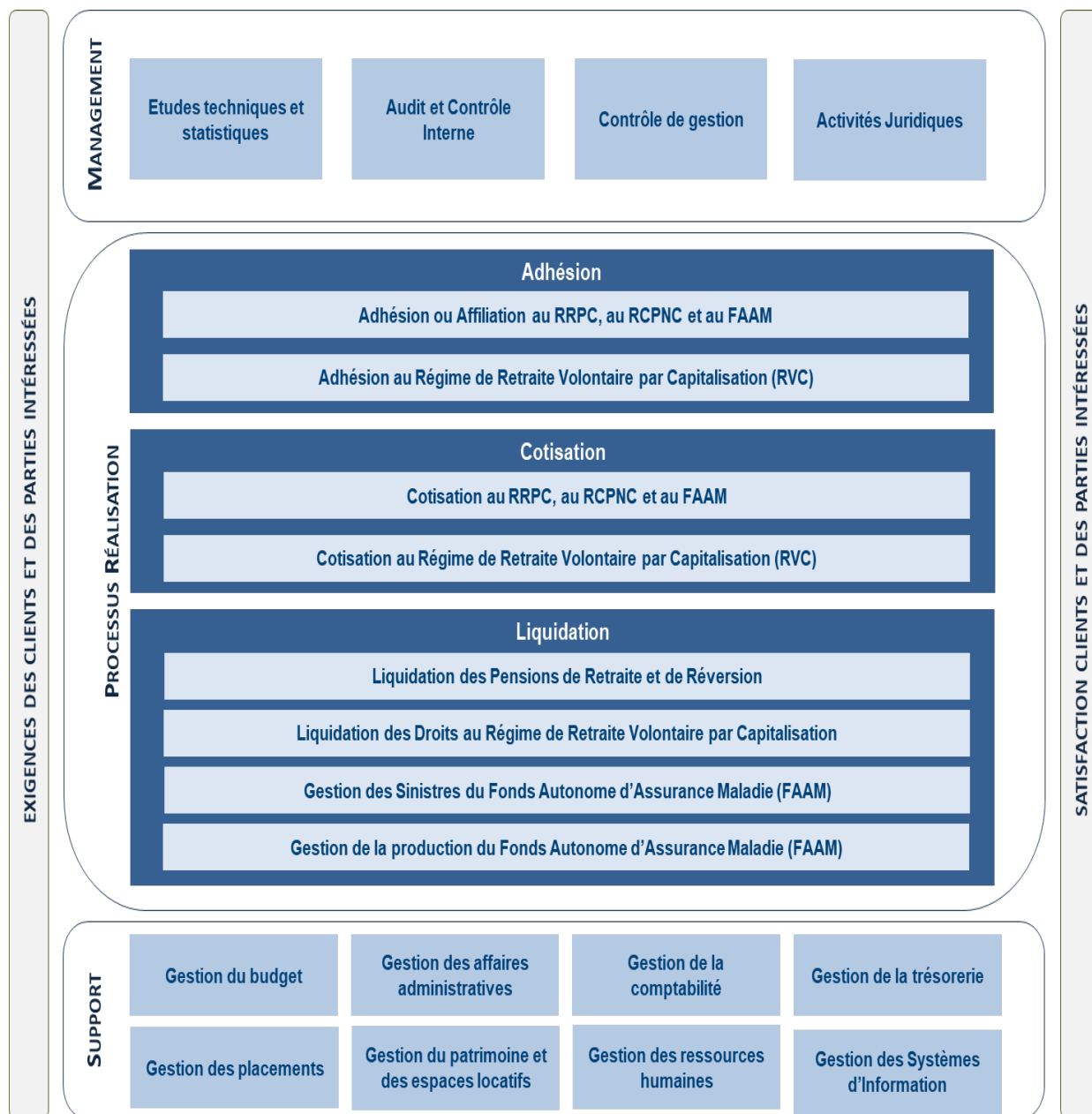
Les réponses y apportées, le cas échéant, seront communiquées au soumissionnaire requérant et publiées sur le site internet de la CRRAE-UMOA, à la rubrique « Avis et communiqués ».

Par ailleurs, la CRRAE-UMOA se réserve le droit de communiquer des informations complémentaires au dossier d'appel d'offres, au plus tard, huit (08) jours calendaires avant la date de clôture du dépôt des offres.

II. ANNEXE

II.1. Cartographie fonctionnelle des processus

Le schéma ci-après propose une vue d'ensemble des processus actuels de la CRRAE-UMOA :



Cartographie des processus de la CRRAE-UMOA

II.2. Description et analyse des processus « support »

Ce domaine couvre les processus suivants :

- Processus « Gestion de la comptabilité générale » ;
- Processus « Gestion de la comptabilité analytique » ;
- Processus « Gestion du budget » ;
- Processus « Gestion des placements » ;
- Processus « Gestion de la trésorerie » ;

- Processus « Gestion des affaires administratives » ;
- Processus « Gestion du patrimoine » ;
- Processus « Gestion des espaces locatifs » ;
- Processus « Gestion des ressources humaines ».

11.2.1. Processus « Gestion de la comptabilité générale »

11.2.1.1. Description du processus.

Le processus de gestion de la comptabilité générale concerne la supervision des opérations comptables de la Caisse. Son objectif est de garantir que les états financiers présentent une régularité, une sincérité et une image fidèle du patrimoine de la Caisse.

La CRRAE-UMOA gère 9 comptabilités et 6 entités sur les 9 font l'objet de consolidation.

Le processus comprend les activités suivantes :

- Réception des pièces justificatives comptables : Ce premier volet consiste à collecter toutes les pièces nécessaires pour justifier les opérations comptables, telles que factures, reçus et autres documents pertinents.
- Saisie et traitement des pièces justificatives comptables : Après réception, les documents sont saisis dans le système comptable Sage. Ce traitement est crucial pour maintenir l'exactitude des données financières.
- Établissement des états de rapprochement bancaires et analyse des comptes : Des rapprochements réguliers sont effectués pour s'assurer que les enregistrements comptables concordent avec les relevés bancaires, permettant ainsi d'identifier et de corriger toute divergence.
- Tenue des livres et documents comptables : Ce volet englobe l'organisation et la gestion des livres comptables, garantissant que toutes les transactions sont correctement enregistrées et archivées pour un accès futur.
- Établissement des états financiers comptables : À la fin de chaque période comptable, des états financiers sont élaborés, incluant le bilan, le compte de résultat et d'autres rapports nécessaires pour évaluer la performance financière de la Caisse.
- Vérification et transmission des états financiers au Commissaire aux Comptes : Enfin, les états financiers sont soumis pour vérification par le Commissaire aux Comptes, garantissant leur conformité aux normes comptables en vigueur avant leur publication.

11.2.2. Processus « Gestion de la Comptabilité Analytique »

11.2.2.1. Description du processus

Le processus de gestion de la comptabilité analytique fait partie du système de pilotage de la Caisse et remplit un rôle d'aide à la décision. Elle constitue le principal outil du contrôle de gestion en matière de gestion des coûts. Elle permet de saisir, traiter et présenter un ensemble d'informations nécessaires aux responsables d'entreprises dans le cadre de leurs activités de gestion. Son intérêt pour la CRRAE-UMOA se situe à plusieurs niveaux. En effet, elle contribuera à une meilleure connaissance des coûts, et sera aussi un outil dans la démarche de recherche de la performance et de prise de décision, et donc un complément au dispositif de pilotage des régimes et fonds gérés par la Caisse. Au-delà de la maîtrise des coûts, elle contribuera à affiner l'allocation des coûts entre les régimes et fonds qui est une préoccupation de la Caisse.

Le processus comprend les activités suivantes :

- Détermination des objets de coûts pour la Caisse : les objets de coûts peuvent être un centre de responsabilité, une activité, un produit, un service..., c'est-à-dire tout élément dont le système analytique permet d'en déterminer le coût. Il est retenu quatre (04) objets de coûts, extensible dans le temps. Il s'agit de :
 - Centres d'analyse des coûts ;

- Type d'activité : technique, placement mobilier, placement immobilier, conseil ;
 - Produits (au sens d'une comptabilité analytique) générés par les activités : Recrutement de cotisants, recouvrement de cotisations, Prêt, Prise de participation, Location, Hôtellerie, Vente, Conseil en retraite ;
 - Services rendus : régimes et fonds gérés : RRPC, RCPNC, RVC, FAAM-RRPC, MARR BCEAO, FPC, FONDS CEDEAO, PIDR)
- Découpage de la Caisse en centres d'analyse des coûts : les centres d'analyse peuvent être classés en trois (03) catégories : les centres de profit, les centres de ressources et les centres d'administration.
 - Centres de profit : unités organisationnelles dont les revenus générés proviennent des clients de l'Institution. A la Caisse, il s'agit de l'activité technique (le cœur de métier), les activités de placement mobilier et immobilier, ainsi que le conseil).
 - Centres de ressources : entités prestataires de services dont certaines peuvent, par choix de gestion, être externalisées. Elles fournissent un appui aux autres entités pouvant être des centres de profit, des centres de ressources ou des centres d'administration.
 - Centres d'administration : supports administratifs ou de contrôle, ils permettent à la Direction Générale d'exercer ses responsabilités.
 - Découpage de la Caisse en sous-centres d'analyse : les sous-centres d'analyse retenus sont les **Divisions**.
 - Recensement des charges à retenir en comptabilité analytique : la comptabilité analytique n'obéissant pas aux mêmes objectifs que la comptabilité générale, il convient de faire une analyse des charges afin de ne retenir que celles qui répondent au besoin d'information analytique. Si la majorité des charges de la comptabilité générale transite directement dans la comptabilité analytique, il convient de noter que certaines sont écartées (charges non incorporables) ou retraitées. D'autres qui n'ont pas d'existence légale peuvent être introduites en comptabilité analytique (charges supplétives).
 - Etablissent des conventions analytiques : il s'agit à ce niveau de définir les clés de répartition (clés analytiques) des charges et des produits.

Le principe général de fonctionnement du système de gestion analytique s'articule autour de six (06) grandes étapes :

- **Première étape** : Affectation ou imputation des charges aux sous-centres d'analyse (Divisions ou unités assimilées). Il s'agit de l'enregistrement des charges directes consommées par chaque Division ou unité assimilée sur la base d'un **code entité** (régime ou fonds, institution) et d'un **code structure** (Division ou unités assimilées) dédiés.
- **Deuxième étape** : Ventilation des charges des secrétariats aux sous-centres d'analyse suivant des **clés de répartition**. Le sous-centre Secrétariat enregistrera non seulement les charges qui lui incombent mais aussi les charges communes du Centre d'analyse auquel est rattaché ledit Secrétariat. Il convient de répartir l'ensemble des charges de ce sous-centre aux autres sous-centres (Divisions ou unités assimilées) suivant des **clés de répartition** afin d'obtenir le coût complet de chaque sous-centre.
- **Troisième étape** : Affectation des charges des sous-centres d'analyse aux centres d'analyse (fonctions ou familles d'emplois). Les charges de chaque sous-centre seront **déversées** dans le centre d'analyse dont relève ledit sous-centre.
- **Quatrième étape** : Affectation et imputation suivant des **clés de répartition**, des charges et produits des centres d'analyse aux activités qui se confondent aux centres de profit. Il convient

de relever que, pour des besoins de simplification du modèle retenu, il n'y a pas d'enregistrement préalable de produits dans les centres et sous-centres. Il n'est pas non plus prévu dans le système de départ l'institution du principe de cessions internes qui permettrait de déterminer d'une part, les produits fictifs à attribuer aux centres de ressources et d'autre part, les charges fictives supportées par les centres bénéficiaires des prestations internes.

A ce stade, l'on devrait pouvoir établir un compte d'exploitation analytique pour chaque activité.

- **Cinquième étape** : Affectation ou imputation sur la base de **clés de répartition**, des charges et produits des activités aux produits générés par les activités.
- **Cette étape devrait déboucher sur l'établissement d'un compte d'exploitation analytique pour chaque produit.**
- **Sixième étape** : Affectation ou imputation sur la base de **clés de répartition**, des produits et charges des produits générés par les activités aux régimes et fonds gérés.

Cette étape devrait permettre l'établissement d'un compte d'exploitation analytique par produit et par régime et fonds géré.

- **Septième étape** : Affectation des produits et charges de chaque produit au régime correspondant. L'intégration des résultats analytiques des différents produits permettra d'obtenir le **résultat analytique global de chaque régime et fonds géré.**

A cette dernière étape, les charges indirectes imputées à chacun des régimes et fonds aux différentes étapes constitueront les dépenses du Siège ainsi affinées et réparties, ce qui devrait permettre de répondre à l'objectif clé visé avec la comptabilité analytique, à savoir, l'amélioration de la répartition des dépenses du Siège entre les régimes et fonds.

11.2.3. Processus « Gestion du budget »

11.2.3.1. Description du processus

Le processus de Gestion du Budget dans le cadre de la Caisse porte sur l'élaboration, la validation, et le suivi du budget en ligne avec les objectifs stratégiques de maîtrise des dépenses. Ce processus vise à assurer une répartition optimale des ressources financières, en garantissant le respect des limites budgétaires établies tout au long de l'exercice annuel. Les principales étapes et activités impliquées dans ce processus sont les suivantes :

- Définition des orientations stratégiques et fixation des objectifs à atteindre : En début de cycle budgétaire, les orientations stratégiques de la Caisse sont établies, guidant la fixation des objectifs financiers et opérationnels pour l'année suivante. Cette étape est cruciale pour aligner le budget avec la stratégie globale et les priorités de l'organisation.
- Réception des plans d'actions annuels et des demandes budgétaires : Les différentes unités de la Caisse soumettent leurs plans d'actions et leurs demandes budgétaires annuelles, en fonction des objectifs et des besoins identifiés. Ces propositions sont centralisées et analysées afin de préparer le projet de budget global.
- Élaboration du projet de budget de N+1 : À partir des demandes budgétaires et des orientations stratégiques, un projet de budget est élaboré pour l'année N+1. Cette étape implique l'analyse des priorités, l'évaluation des ressources disponibles et la prévision des charges afin d'assurer un équilibre budgétaire.
- Approbation des budgets de l'Institution, des régimes et des régimes : Le projet de budget est soumis pour approbation aux instances compétentes de la Caisse. Une fois validé, il devient le budget officiel pour l'année et définit les allocations budgétaires des différentes structures.

- Notification du budget validé aux structures et mise en place des crédits budgétaires : Une fois le budget validé, chaque structure reçoit une notification précisant ses crédits budgétaires pour l'année. Cette étape formalise la répartition des ressources et donne à chaque unité l'autorisation d'utiliser les fonds alloués selon les limites approuvées.
- Mise en œuvre du suivi de l'exécution des budgets : Un suivi régulier de l'exécution budgétaire est mis en place pour garantir que les dépenses sont réalisées conformément aux prévisions. Ce suivi permet d'identifier tout écart par rapport aux objectifs initiaux et d'ajuster les dépenses en fonction des besoins. Un volet important relatif au suivi des demandes d'engagement de dépenses est aussi géré au niveau de ce processus. Le contrôle avant chaque engagement de dépenses se fait manuellement sur la base de fiches de suivi des crédits disponibles par rubrique budgétaire.
- Réalisation du reporting mensuel et classement des pièces de dépenses budgétaires : Des rapports mensuels sont produits pour évaluer l'état de l'exécution budgétaire, fournissant des indicateurs financiers et des analyses de performance. Par ailleurs, les documents relatifs aux dépenses sont classés et archivés pour assurer une traçabilité et faciliter les contrôles financiers.

11.2.4. Processus « Gestion des placements »

11.2.4.1. Description du processus

Le processus de gestion des placements financiers se concentre sur l'optimisation des réserves de la Caisse par le biais d'investissements financiers. L'objectif est de maximiser le rendement des actifs tout en maintenant une approche prudente et sécuritaire. Les principales activités de ce processus incluent :

- Gestion des placements financiers : Ce processus englobe l'ensemble des décisions relatives à l'affectation des fonds disponibles dans des investissements à court, moyen ou long terme, en fonction des objectifs de rendement et de sécurité. Cela inclut la sélection des instruments financiers appropriés (valeurs mobilières, placements bancaires, etc.) et le suivi des performances des investissements.
- Prise de décision sur les placements et désinvestissements : La Caisse analyse régulièrement ses investissements et procède, le cas échéant, à des désinvestissements ou réorientations stratégiques afin de maximiser le rendement global tout en minimisant les risques financiers. Les décisions sont prises en fonction des analyses de marché, des objectifs financiers à court et à long terme, et des conditions économiques.
- Evaluation des actifs mobiliers et immobiliers en portefeuille par mois, trimestre, semestre ou annuellement en vue du reporting budgétaire, des études actuarielles et des arrêtés comptables éventuels suivant ces périodicités.
- Comptabilisation des opérations financières liées aux placements : Toute opération de placement (achat, vente, revenu généré) est comptabilisée de manière détaillée et transparente. Cela permet à la Caisse de suivre l'évolution de la performance de ses investissements et de rendre compte de manière précise et fiable à ses parties prenantes.

La gestion des placements vise à garantir la pérennité financière de la Caisse, tout en optimisant les ressources pour soutenir ses activités et engagements à long terme.

11.2.5. Processus « Gestion de la trésorerie »

11.2.5.1. Description du processus

Le processus de gestion de trésorerie vise à garantir la disponibilité continue des fonds nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des opérations de la Caisse. Il s'articule autour de la gestion des liquidités, en s'assurant que les comptes bancaires sont approvisionnés adéquatement pour répondre aux besoins de paiement immédiats tout en optimisant les ressources financières disponibles.

Les activités principales de ce processus incluent :

- Réception et traitement des demandes de paiement : Ce processus débute par la réception des

demandes de paiement provenant des différentes directions de la Caisse. Celles-ci incluent des demandes liées aux dépenses administratives (comme les salaires et frais de fonctionnement) provenant de la Direction de l'Administration et des Ressources Humaines (DARH), ainsi que des demandes de la Direction des Opérations (DO) pour les dépenses techniques (prestations de services, achats de fournitures et équipements). Ces demandes sont ensuite traitées en fonction des priorités et des fonds disponibles.

- Paiement des factures fournisseurs et des prestataires : Une fois les demandes de paiement validées, la Caisse procède au règlement des factures des fournisseurs et prestataires dans le respect des délais convenus. Cela garantit le bon déroulement des relations contractuelles et le maintien de la continuité des opérations.
- Traitement des encaissements et opérations bancaires : Ce processus comprend également la gestion des encaissements, incluant les dépôts de chèques et les versements en espèces. La Caisse s'assure que toutes les opérations bancaires sont enregistrées de manière rapide et précise, permettant une visibilité complète sur les ressources financières disponibles à tout moment.
- Comptabilisation des opérations financières : Toutes les transactions financières liées aux paiements, encaissements et opérations bancaires sont systématiquement comptabilisées dans le système comptable. Cela permet d'assurer une traçabilité totale des flux financiers, facilitant ainsi les contrôles internes, les audits et la production des rapports financiers.
- Suivi des signatures et accréditations bancaires : La gestion des signatures bancaires et des accréditations est cruciale pour assurer la sécurité des transactions. La Caisse met en place des mécanismes pour contrôler et actualiser les droits d'accès des responsables des paiements en fonction des rôles et responsabilités, garantissant ainsi la conformité et la sécurité dans la gestion des fonds.

11.2.6. Processus « Gestion des affaires administratives »

11.2.6.1. Description du processus

Ce processus concerne la gestion des affaires administratives de la Caisse. Il a pour finalité de garantir l'approvisionnement en biens et services nécessaires, tout en assurant des services de qualité aux clients internes pour qu'ils mènent leurs activités de manière efficace.

Il comprend les principaux sous processus suivants :

- Gestion des achats, des immobilisations et des stocks ;
- Gestion des missions et des déplacements ;
- Gestion du standard téléphonique ;
- Gestion du courrier « arrivée ».
- Gestion du courrier départ et interne.
- Gestion électronique des documents (GED) et des archives

Le processus comprend les principales activités suivantes :

- Réception des demandes d'achats et du courrier :
 - ✓ Traiter les demandes d'achats ou de services provenant des différentes entités de la Caisse.
 - ✓ Gérer la réception du courrier entrant, en assurant son enregistrement, son tri, et sa distribution interne de manière efficace.
- Traitement des achats de biens et services :
 - ✓ Procéder à la gestion des achats en sélectionnant les fournisseurs, en négociant les prix et les conditions, et en passant les commandes.
 - ✓ Assurer le suivi des livraisons et vérifier la conformité des biens et services reçus par rapport aux spécifications demandées.

- ✓ Gestion des immobilisations (génération des fiches d'immobilisations à travers les commandes sur le budget d'investissement, immatriculation, transfert, inventaire, sortie des biens, cession, mise au rebut, etc.). Gestion du stock (disponible, mouvements d'entrée/sortie, inventaire).
- Gestion des missions et déplacements des agents :
 - ✓ Organiser les déplacements des agents, incluant la planification des missions, la réservation des moyens de transport, et la gestion des hébergements ainsi que les demandes de visa si nécessaire.
 - ✓ Gérer les autorisations, les avances de frais et les demandes de remboursement associées.
- Organisation des réunions de la Caisse :
 - ✓ Assurer la réservation, la préparation logistique des salles de réunion dans le cadre de rencontres internes ;
 - ✓ Assurer la planification et la logistique des réunions statutaires de la Caisse, en coordonnant les titres de transport, la préparation de la salle et toute la logistique associée à l'évènement (protocole, transport interne, restauration, etc.).
- Organisation et traitement du courrier "Arrivée" :
 - ✓ Mettre en place un système pour traiter le courrier entrant afin d'assurer une diffusion rapide et une réponse efficace aux correspondances reçues.
 - ✓ Assurer le traitement du courrier départ et interne (notes, mémorandums, décisions, etc...).
- Paiement et comptabilisation des dépenses administratives :
 - ✓ Effectuer le paiement des fournisseurs et autres dépenses administratives dans les délais convenus, et veiller à la conformité des pièces justificatives pour assurer une traçabilité et un enregistrement comptable rigoureux.
 - ✓ Assurer les démarches nécessaires à l'exonération de TVA et au recouvrement des taxes payées.
- Gestion du standard téléphonique :
 - ✓ Réception des appels entrants ;
 - ✓ Traitement des demandes d'appels sortants.
- Gestion électronique des documents (GED) et archivage
 - ✓ Dématérialisation et numérisation des documents et dossiers physiques des Participants, retraités, et ayants-droits
 - ✓ Enregistrement des dossiers des participants, retraités et ayants-droits
 - ✓ Enregistrement et suivi des documents des structures de la Caisse selon les plans de classement définis
 - ✓ Archivage et stockage des dossiers des participants, retraités et ayants-droits ainsi que des documents des structures de la Caisse

11.2.7. Processus « Gestion du patrimoine »

11.2.7.1. Description du processus

Ce processus a pour objet la gestion du patrimoine mobilier et immobilier de la Caisse. Il a pour finalité :

- D'Assurer l'exploitation et le développement du patrimoine foncier et immobilier de la Caisse.
- D'Assurer la sauvegarde et la protection des personnes et du patrimoine (biens), ainsi que la préservation des intérêts de la Caisse dans les domaines du foncier et de l'immobilier.

Les principales étapes et activités impliquées dans ce processus sont les suivantes :

- Suivi de l'exécution des travaux immobiliers : Cette étape implique la planification, le contrôle et l'évaluation des travaux de construction, rénovation des biens immobiliers et des installations techniques. Elle comprend la coordination avec les prestataires et le suivi de l'avancement des

travaux pour s'assurer du respect des délais, des budgets et des standards de qualité.

- Exploitation des complexes immobiliers : La Caisse assure la gestion opérationnelle de son patrimoine immobilier, incluant la location, l'entretien et la maintenance des complexes immobiliers. L'objectif est de valoriser ces actifs et de générer des revenus ou d'assurer leur bon usage pour les activités.
- Gestion des contrats de maintenance et suivi de la conformité contractuelle pour garantir que les prestataires respectent leurs obligations en termes de délais d'intervention, qualité des services et fréquence des visites
- Gestion du matériel et du mobilier : Cette activité couvre la gestion des biens mobiliers, comme le mobilier de bureau et l'équipement informatique. Elle comprend leur inventaire, leur maintenance et leur renouvellement en fonction des besoins opérationnels.
- Gestion de la sécurité des personnes et des biens : La Caisse met en œuvre des dispositifs de sécurité pour protéger les personnes (employés et visiteurs) et les biens. Cela comprend les installations de sécurité physique (caméras, accès contrôlés, détection incendie) et les procédures pour prévenir les incidents (incendies, vols, etc.).
- Acquisition et gestion de parcelles : La Caisse évalue et réalise les acquisitions de parcelles selon les besoins stratégiques ou pour étendre son patrimoine immobilier. Cette activité comprend également la gestion de la documentation foncière et le suivi de la conformité réglementaire.
- Ordonnancement des dépenses liées à la gestion du patrimoine : Cette activité vise à gérer les dépenses relatives au patrimoine, en veillant à leur conformité budgétaire. Cela inclut la planification et le suivi des dépenses pour l'entretien, les travaux, les taxes, etc., tout en optimisant l'utilisation des ressources.
- Inventaire des biens matériels mobiliers et immobiliers : Un inventaire régulier est réalisé pour recenser et évaluer les biens mobiliers et immobiliers. Cette opération permet de tenir une base de données actualisée des actifs, facilitant la prise de décision pour la gestion et la valorisation du patrimoine.

11.2.8. Processus « Gestion des espaces locatifs »

11.2.8.1. Description du processus.

L'objectif du processus de gestion des espaces locatifs (salles et espaces événementiels) est d'assurer une organisation efficace et professionnelle des événements. Cela inclut :

- Optimisation de l'occupation des salles : Gérer les réservations et le planning pour maximiser l'utilisation des espaces.
- Satisfaction des clients : Répondre aux besoins des clients en fournissant des informations claires, un suivi de qualité, et en veillant à ce que les salles et équipements soient bien préparés.
- Gestion financière rigoureuse : Assurer un suivi précis des paiements et des factures, y compris le recouvrement des impayés, pour garantir la rentabilité et éviter les pertes.
- Conformité logistique et sécurité : Coordonner les aspects logistiques (équipements, sécurité) pour un déroulement fluide des événements et une utilisation optimale des ressources.

En résumé, ce processus vise à fournir un service de qualité aux clients tout en assurant une gestion structurée et rentable des espaces locatifs.

Les principales étapes et activités impliquées dans ce processus sont les suivantes :

- Prospection commerciale : Identifier et démarcher les clients potentiels, informer sur les offres de location, recueillir leurs besoins (nombre de places, durée, dates).
- Réservation : Créer le client et la réservation dans l'application JDE, imprimer une facture proforma, diriger le client pour le paiement, enregistrer les références de paiement, et faire signer la fiche de réservation.
- Encaissement du solde de la location : S'assurer que le paiement intégral est effectué avant l'événement, sauf pour certaines institutions.

- Facturation : Valider la réservation, imprimer la facture définitive, la faire vérifier et signer, puis distribuer les copies nécessaires.
- Gestion du planning : Maintenir un calendrier d'occupation des salles, mis à jour régulièrement, et communiquer aux services internes et aux prestataires les ordres de service pour apprêter les salles mises en location.
- Préparation des manifestations : Assurer la préparation des salles et l'état de fonctionnement des équipements, et enregistrer les équipements fournis.
- Suivi des manifestations : Assurer le bon déroulement de l'événement, vérifier la restitution des équipements, et remettre en état les salles après chaque manifestation.
- Suivi des factures et recouvrement des impayés : Archiver les justificatifs de paiement, effectuer un rapprochement mensuel, et relancer les paiements en cas d'impayés selon un calendrier précis.
- Génération du rendement de chaque actif immobilier (Complexes immobiliers, les terrains, etc).

11.2.9. Processus « Gestion des ressources humaines »

11.2.9.1. Description du processus

Ce processus a pour objet la gestion des ressources humaines de la Caisse. Il permet de :

- Répondre aux attentes des Agents en matière d'avantages spécifiques, de perspectives de carrière et de développement des aptitudes professionnelles et de l'amélioration des performances.
- Assurer à la Caisse la disponibilité des ressources.

Les principales activités de ce processus sont les suivantes :

- Recrutement et notification des lettres d'embauche : Publication des avis de recrutement et envoi des lettres d'embauche aux candidats retenus. Cette étape est cruciale pour attirer et sélectionner des profils adaptés aux besoins spécifiques de la Caisse.
- Gestion de la paie et des rémunérations : Calcul et traitement des salaires ainsi que des autres types de rémunérations. Cette activité comprend le suivi des primes, des indemnités et des autres avantages financiers du personnel.
- Déclarations et paiements des cotisations sociales et des retenues fiscales : Déclaration des cotisations sociales et règlement des impôts sur les salaires. Cette étape garantit la conformité avec les obligations légales en matière de cotisations sociales et de fiscalité.
- Gestion des prêts et avances au personnel : Traitement des demandes de prêts ou d'avances émanant des employés et suivi des prêts et avances octroyés. Cette activité permet de soutenir les agents dans leurs besoins financiers personnels tout en assurant un suivi comptable rigoureux.
- Prise en charge des frais médicaux et autres dépenses de santé : Gestion des remboursements des frais médicaux et autres dépenses de santé concernant le personnel (délivrance de prises en charge et d'ententes préalables, évacuations sanitaires), contribuant au bien-être des employés et de leur famille.
- Traitement des demandes diverses des employés : Réception et traitement des diverses requêtes des employés, telles que les demandes de congés, de formations, d'attestations de travail, permettant une réponse rapide et adaptée aux attentes du personnel.
- Gestion administrative et suivi des carrières : Tenue à jour des dossiers administratifs et suivi des parcours professionnels des agents, incluant les avancements, les promotions, les changements de poste (mutations et affectations) et les formations. Cela permet de renforcer l'accompagnement dans la carrière des agents.
- Comptabilisation des charges liées au personnel : Enregistrement comptable des dépenses en lien avec la gestion des ressources humaines, incluant salaires, avantages, et autres charges sociales, pour assurer une traçabilité financière.
- Gestion des évaluations du personnel : organisation des différentes sessions d'évaluations,

fixation des objectifs et validation, évaluations à mi-parcours et validation, évaluations finales et validation. Traitement des avancements des agents découlant de l'évaluation finale de l'exercice et génération des tableaux de synthèse par agent et par catégorie.

- Paiement des dépenses RH : Suivi du règlement des dépenses spécifiques à la gestion des ressources humaines, telles que les formations et les activités de développement du personnel, permettant de garantir un investissement continu dans les compétences internes, ainsi que les factures consécutives aux prises en charges médicales.